Niveau(x) d'enseignement: 7 Numéro EDUQ : 8270344
Centre d'intérêt: 94

Etude de la fonction-type de technicien en recherches psycho-sociales. -- Montréal : Collège de Rosemont, Département de recherches psycho-sociales, 1977.
120 f. : graph. ; 28 cm.

Cote Dewey: 302.072/E85 Cote LC: HM/48

Descripteur(s): *Techniques humaines *Programme d'enseignement *Evaluation de programmes *Marché du travail *Collégial (Niveau)

Identificateur(s) de sujet: *Techniques de recherche psycho-sociales *Personnel de recherche

L'étude vise les objectifs suivants: 1. préciser le cadre conceptuel de la fonction-type de technicien en recherches psycho-sociales; 2. cerner les besoins qualitatifs et quantitatifs du marché du travail dans ce domaine professionnel; 3. fournir des informations permettant d'améliorer la structure et le contenu du programme d'enseignement, tel qu'il se donne au cégep de Rosemont.

L'étude a été menée au cours de l'année scolaire 1976-1977, à l'aide d'un questionnaire (reproduit en annexe) administré lors d'entrevues. La population visée était constituée d'employeurs du Québec et de la région d'Ottawa qui effectuent des tâches de traitement de l'information de nature psycho-sociale et qui seraient susceptibles d'engager des techniciens dans le domaine. Un échantillon de 86 entreprises a été retenu en fonction de divers critères dont l'accessibilité et la représentativité de tous les groupes et branches d'employeurs selon la classification de Statistique Canada.

L'enquête a permis de définir l'existence de fonctions de travail de type "technicien en recherches psycho-sociales", telles la fonction générale et les fonctions particulières de cueillette, d'organisation des données quantitatives ou qualitatives et de transmission. L'analyse quantitative des résultats de l'enquête a fait ressortir l'existence de postes de travail existants et à venir dans le domaine. A la suite d'un retour sur l'ensemble des données, on a tiré certaines orientations destinées à améliorer le programme d'étude de techniques de recherches psycho-sociales.

Type de document: r
Région(s) administrative(s): 063
Financement: Bénéficiaire - Collège de Rosemont
Organisme(s) source(s) - MEQ - DGEC
Programme(s) de subvention - SRD
Auteur de l'analyse: jr

E D U Q 8270344

14-17-00 Rosemont 717
Classement D.G.E.C.

ETUDE DE LA FONCTION-TYPE

DU TECHNICIEN EN RECHERCHES PSYCHO-SOCIALES.

Novembre 1977

Techniques de Recherches
Psycho-Sociales
Collège de Rosemont

E D U Q 8270344

ETUDE DE LA FONCTION-TYPE DE TECHNICIEN EN RECHERCHES PSYCHO-SOCIALES

Département de T.R.P.S.

Collège de Rosemont

Montréal

Novembre 1977

TABLE DES MATIERES

PAGES

1.0 Introduction..... 1

2.0 Contexte historique..... 3

3.0 Terminologie..... 5

4.0 Les objectifs du projet..... 9

5.0 Description des étapes de l'étude..... 14

6.0 Modèle descriptif du processus de traitement de l'information..... 18

7.0 Délimitation du champ professionnel propre au T.R.P.S..... 37

8.0 La population d'étude et l'échantillon..... 52

9.0 Les besoins qualitatifs..... 59

10.0 Les besoins quantitatifs..... 97

11.0 Développement du programme d'étude.....114

12.0 Conclusion.....119

ANNEXES: I- Liste des entreprises visitées et non visitées.

II- Personnel de la recherche.

III- Questionnaire de pré-enquête.

ETUDE DE LA FONCTION-TYPE DE TECHNICIEN EN RECHERCHES PSYCHO-SOCIALES

1.0 Introduction

Suite à un mandat et à une subvention du service "Recherche et Développement" de la Direction générale de l'Enseignement collégial au Ministère de l'Education, une équipe de professeurs du CEGEP de Rosemont a planifié et exécuté une étude sur la fonction-type de technicien en Recherches psycho-sociales au cours de l'année scolaire 1976-1977.

La documentation disponible traitant des carrières et professions fournit peu d'information sur la fonction-type de technicien en recherches psycho-sociales. En effet, le titre lui-même est de création récente et remonte à l'approbation du programme d'étude en 1974. De plus, les fonctions de travail auxquelles prépare le programme d'étude se retrouvent dispersées dans différentes fonctions-types et quelquefois n'apparaissent nulle part.

Il ne faut donc pas se surprendre si, dans cette étude, la définition du cadre conceptuel prend une grande importance face à l'évaluation quantitative et qualitative des emplois. D'ailleurs, ce cadre conceptuel est l'instrument nécessaire tant comme base aux grilles d'analyse des fonctions de travail que pour distinguer les secteurs particuliers de l'activité humaine qui forment les champs propres à chaque programme de formation professionnelle.

2.0 Contexte historique

Des consultations préliminaires réalisées en 1973-1974 avaient permis de concevoir des projets de programmes qui furent présentés à la DGEC en avril 1973 et mars 1974. Le programme de techniques de recherches psycho-sociales a été dispensé au Collège de Rosemont depuis septembre 1975 à titre expérimental, suite à l'autorisation accordée par monsieur Robert Trempe, le 31 octobre 1974.

Depuis son origine, le programme s'est toujours structuré autour de la définition d'une fonction de travail centrée sur la cueillette et l'organisation de données et d'information. Cette orientation du programme reposait sur une délimitation préliminaire du domaine professionnel qui situait le technicien en recherches psycho-sociales en tant qu'agent de recherches plutôt qu'agent d'intervention et qui définissait son champ d'action dans le secteur des sciences humaines à l'opposé du technicien en sciences physiques.

L'analyse du marché d'emploi, qui fut effectuée sous mode de sondage en 1973-1974, a permis d'entrevoir avec confiance le développement d'une telle spécialisation au niveau collégial.

Aussi, elle a très clairement indiqué que la diversité du marché encourageait la formation polyvalente du technicien et qu'il fallait définir plus spécifiquement la fonction-type de technicien en recherches psycho-sociales, afin d'établir un programme d'étude répondant aux besoins réels du marché du travail.

Ainsi cette analyse systématique s'imposait afin de consolider, préciser ou infirmer l'orientation de base qui a été donnée à cet enseignement technique depuis septembre 1975 au Collège de Rosemont.

3.0 TERMINOLOGIE

1. Besoins qualitatifs: L'identification des besoins qualitatifs du marché du travail consiste à déterminer la nature des tâches et des fonctions de travail spécifiques afin de développer un programme d'étude.

2. Besoins quantitatifs: L'identification des besoins quantitatifs du marché du travail consiste à déterminer le nombre d'emplois à pourvoir pour chaque fonction de travail analysée.

3. Champ professionnel*: Une partie d'un secteur professionnel qui regroupe diverses activités professionnelles de différents niveaux de compétence, apparentées les unes aux autres par des caractéristiques communes.

4. Domaine professionnel: L'ensemble des unités administratives (fonctions de travail) et théoriques (champs professionnels) où sont exercées des tâches professionnelles spécifiques.

5. **Donnée:** Une information spécifique dont le caractère et la forme sont définis par le cadre d'analyse de la recherche.

6. **Fonction de travail*:** Fonction inhérente à un travail donné. La fonction de travail est constituée d'un ensemble de tâches qu'un travailleur effectue pour remplir un rôle précis. Le titre de la fonction de travail coïncide habituellement avec la désignation d'un emploi en termes de poste ou de fonction.

7. **Fonction-type*:** Une profession définie par rapport au genre de travail exécuté, sans tenir compte du genre d'entreprise dans laquelle ce travail est accompli.

Elle englobe divers emplois (fonctions de travail) occupés par les travailleurs dans un champ bien déterminé et dans des entreprises différentes.

Elle se définit par un regroupement de tâches communes à plusieurs fonctions de travail et spécifiques à certaines d'entre elles.

8. Profil de formation professionnelle: Ensemble des connaissances ordonnées rapportant strictement à la fonction-type regroupant plusieurs fonctions de travail.

9. Recherche psycho-sociale: Activité au sein de laquelle un individu recueille, organise ou transcrit de l'information ou des données en vue de répondre à des besoins d'administration ou de services humains définis et réalisés par des spécialistes en sciences humaines ou des cadres d'entreprises.

Le caractère psycho-social de l'expertise technique peut découler de la nature de l'information de l'opération dans laquelle elle s'insère, ou des objectifs de l'entreprise. Dans son action, le technicien doit percevoir et tenir compte de toutes les dimensions psychologiques et sociales de la situation ou de la relation personnelle au sein de laquelle il puise son information.

10. Secteur professionnel*: Une partie de l'activité humaine regroupant des fonctions de travail dont l'exercice nécessite des connaissances relevant d'une science ou de techniques spécifiques.

11. Tâche*: Une activité ou un ensemble d'activités se composant d'un certain nombre d'opérations physiques et mentales distinctes visant à l'accomplissement d'un travail spécifique (un produit ou un service identifiable).

---

* Cette définition provient ou s'inspire des documents méthodologiques produits ou utilisés par le groupe de travail GIPEX du Ministère de l'Education.

4.0 Les objectifs du projet

Les objectifs sont présentés ici d'une façon analytique et regroupés en séquences logiques. Les étapes concrètes de notre étude ne sont pas nécessairement dans cet ordre.

4.1 Objectifs généraux

4.11. Préciser le domaine professionnel relié au secteur de la recherche psycho-sociale: les champs professionnels, les fonctions de travail et les tâches.

4.12. Définir les besoins qualitatifs du marché du travail de ce domaine professionnel.

4.13. Définir les besoins quantitatifs du marché du travail de ce domaine professionnel.

4.14. Fournir les informations permettant d'améliorer le programme d'enseignement en techniques de recherches psycho-sociales.

4.2 Objectifs spécifiques

4.21 Préciser le domaine professionnel (Objectif 4.11)

4.211 Etablir un modèle descriptif d'un processus-type de cueillette et d'organisation d'information; ce modèle sera défini en fonction des mécanismes administratifs qui assurent son insertion dans le processus de gestion ou d'opération d'une organisation.

4.212 Identifier, pour diverses organisations, la présence du processus-type de traitement d'information en fonction du modèle descriptif.

4.213 Identifier les fonctions de travail propres aux étapes du processus de traitement de l'information.

4.214 Définir ces fonctions de travail par les qualifications des employés et la nature des tâches exécutées.

4.215 Déterminer l'extension du champ d'intervention propre au technicien en recherches psycho-sociales.

4.216 Identifier les tâches comprises à l'intérieur de chacune des fonctions de travail propres au technicien en recherches psycho-sociales.

4.217 Mesurer l'importance relative de ces tâches de recherches psycho-sociales à l'intérieur de chaque fonction de travail spécifique.

4.22 Définir les besoins qualitatifs du marché du travail (objectif 4.12)

4.221 Constituer un dossier descriptif de l'ensemble des tâches pour chaque fonction de travail de type T.R.P.S. sélectionnée.

4.222 Analyser et regrouper les tâches des fonctions de travail sélectionnées selon:

a - les qualifications exigées par l'employeur

b - le degré de complexité des tâches

c - le niveau de responsabilité demandé

4.223 Regrouper les tâches en tenant compte de:

- la répartition des tâches dans les fonctions de travail existantes
- la similitude des opérations, des connaissances, des instruments-outils, des équipements - machines.

4.224 Reformuler les tâches de la fonction-type afin de répondre aux exigences de l'enseignement.

4.225 Dresser un tableau synthétique des besoins qualitatifs du marché du travail.

4.23 Définir les besoins quantitatifs du marché du travail (objectif 4.13)

4.231 Identifier les organisations où se retrouvent une ou des fonctions de travail du technicien en recherches psycho-sociales.

4.232 Etablir le nombre de postes de travail où s'exécutent les tâches de techniciens en recherches psycho-sociales dans ces mêmes organisations.

4.233 Estimer le nombre de postes de techniciens en recherches psycho-sociales à combler annuellement.

4.234 Sonder les besoins de perfectionnement pour le personnel assumant les fonctions de travail du technicien en recherches psycho-sociales.

4.24 Fournir les informations permettant d'améliorer le programme d'enseignement en techniques de recherches psycho-sociales (objectif 4.14)

4.241 Identifier les connaissances générales et spécifiques requises pour la réalisation des tâches du technicien en recherches psycho-sociales.

4.242 Identifier les habiletés générales et spécifiques requises pour la réalisation des tâches du technicien en recherches psycho-sociales.

5.0 Description des étapes de l'étude.

5.1 Etape A: CONSULTATION

Au point de départ, il a fallu faire le point sur les informations existantes et consulter différents organismes et documents. Ainsi fallut-il recenser et analyser les documents déjà produits par le département de techniques de recherches psycho-sociales, par le Collège de Rosemont de même que par le Ministère de l'Education du Québec. Nous avons aussi consulté des personnes-ressources afin de prendre connaissance de la méthode Gipex et de l'organisation du monde du travail au Québec. Enfin, nous avons revu les différentes méthodes d'analyse de marché.

5.2 Etape B: ENQUETE PRELIMINAIRE

Une enquête préliminaire s'avérait nécessaire afin d'obtenir du terrain d'autres éléments utiles à la formulation d'un cadre conceptuel. De plus, cette enquête préliminaire nous permettait d'obtenir les éléments indispensables à l'élaboration du questionnaire d'enquête, de même que de choisir une méthode d'approche convenant aux employeurs à visiter.

Pour ce faire, un échantillon diversifié de six organisations (2 gouvernementales, 2 para-gouvernementales et 2 privées) a été établi. Une première version du questionnaire fut rédigée et administrée à ces organisations, pour enfin analyser les informations ainsi obtenues.

Voir annexe III: spécimen du questionnaire de pré-enquête.

5.3 Etape C: DEFINITION DU CADRE CONCEPTUEL

Le cadre conceptuel a été défini à la suite d'une longue réflexion sur la synthèse des données tirées de la documentation et sur les résultats de l'analyse de l'enquête préliminaire.

Objectifs: Ce cadre permettait de formuler l'hypothèse de la fonction-type du technicien en recherches psychosociales et servait de base à la construction des grilles d'enquête et d'analyse.

5.4 Etape D: DEFINITION DE LA POPULATION ET DE L'ECHANTILLON

A partir de données statistiques sur la structure des organisations au Canada, nous avons défini la population de notre étude en nous limitant territorialement à la province de Québec et à la région d'Ottawa, en Ontario.

L'échantillon a été dressé selon le niveau de possibilité théorique qu'on puisse retrouver dans les organisations choisies, une ou des fonctions de travail du technicien en recherches psycho-sociales.

5.5 Etape E: ENQUETE

L'enquête elle-même a été une vaste opération comprenant la construction du questionnaire et des grilles de compilation, l'établissement de contacts et la prise de rendez-vous, la réalisation d'entrevues et l'enregistrement des données.

5.6 Etape F: ANALYSE DES DONNEES

Il a fallu d'abord procéder à l'organisation de l'information recueillie lors des entrevues. Ce fut une tâche incluant compilation, classification et codification des données. Ensuite, nous avons analysé les données à la lumière du cadre conceptuel dégagé précédemment.

5.7 Etape G: CONCLUSION ET RAPPORT

Nous avons tiré les conclusions en regard des objectifs énoncés au début de cette étude. Par la suite

nous avons rédigé un document de travail destiné à susciter des commentaires de la part de différentes personnes-ressources. Enfin, forts de ces commentaires, nous avons rédigé le présent rapport.

6.0 Modèle descriptif du processus de traitement d'information sur le comportement humain.

6.1 Rôle de l'information sur le comportement humain dans notre société.

61.1 Les organisations sociales et l'intervention sur le comportement humain.

Le développement de la société industrielle a transformé les organisations sociales.

LES GRANDES ENTREPRISES

La concentration et la centralisation économique entraînent l'apparition d'entreprises nationales et multinationales gigantesques. L'organisation pratique et la gestion économique de ces vastes ensembles, sont fortement conditionnées par le comportement humain des employés et des consommateurs. Le personnel, l'organisation du travail, la publicité, les services aux clients, et le marketing sont des services qui demandent une information de qualité pour permettre aux entreprises de planifier et de contrôler leurs développements économiquement.

L'APPAREIL GOUVERNEMENTAL

D'autre part, l'appareil gouvernemental s'est modernisé et étend maintenant son champ d'intervention dans tous les secteurs de la vie sociale économie, santé éducation, langue, culture, communication, travail, etc. L'Etat réglemente de vastes secteurs de l'activité humaine, établit de nombreux & nouveaux services à la population , allant du soutien au revenu jusqu'à la santé. Toutes ces nouvelles interventions demandent de meilleures ressources afin de planifier et de prendre des décisions. Mais à la base, on a d'abord besoin d'information sur le comportement humain pour déterminer les besoins et réactions de la population, évaluer l'efficacité des services offerts, faire fonctionner quotidiennement services et contrôles.

61.2 Nécessité de l'information sur le comportement humain

On constate donc que les grandes organisations modernes développent considérablement les fonctions d'organisation et de contrôle du comportement humain sous toutes ses formes: psychologique, sociale, politique, économique, culturelle et idéologique. Pour réaliser ces tâches de planification, de services et de contrôle, on a besoin d'une information précise et rigoureuse sur le comportement humain. Les sciences humaines seront d'un apport

décisif, pour organiser le traitement de l'information nécessaire à l'orientation de l'intervention de l'Etat et des grandes entreprises aux niveaux suivants:

1° L'établissement et le maintien de banques de données
2° La planification des interventions à moyen et long terme
3° Les décisions-actions immédiates
4° Le fonctionnement quotidien des services et des systèmes de contrôles.

6.2 Relation entre organisation sociale et public

Toute organisation sociale entre en relation avec une population précise qui peut être composée soit d'individu, de groupes ou d'organisation. Les grandes entreprises sont en relation avec leurs employés et les consommateurs. L'appareil gouvernemental, pour sa part, entretient des relations avec l'ensemble des citoyens ou avec les catégories spécifiques de citoyens. Mais quelles formes peuvent prendre ces relations?

62.1 La relation public-organisation: le circuit recherche. Le premier type de relation va du public vers l'organisation et forme le circuit de recherche d'information sur

le comportement du public. Il a pour but d'informer l'organisation sur les attitudes et besoins du public.

62.2 La relation organisation-public: le circuit communication.

Le deuxième type de relation va de l'organisation vers le public et vise la communication. Il a pour but d'informer le public des règlements, services, modes de contrôle ou produits de l'organisation.

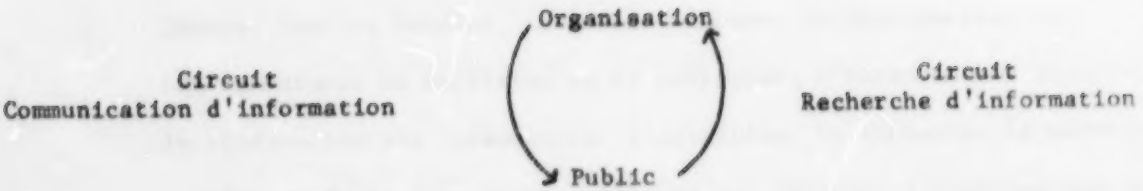
62.3 La relation organisation-public: l'intervention.

Lorsque l'organisation désire modifier le comportement du public pour l'orienter selon ses objectifs propres, elle double le circuit communication d'un circuit actif, qu'on appelle intervention.

62.4 Le processus de traitement d'information (P.T.I.) et le processus d'intervention (P.I.)

62.4.1 Le P.T.I.

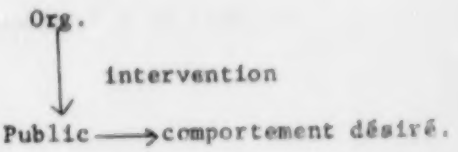
Les circuits recherche et communication forment un ensemble qu'on appelle processus de traitement d'information.



Si on place les deux circuits en une séquence logique, on dira que le circuit recherche précède le circuit communication.

6.2.4.2 Le P.I.

Nous appelons processus d'intervention le circuit actif d'intervention



6.2.4.3 Rapport entre P.T.I. et P.I.

A. <u>L'ordre des processus</u>

Toute intervention efficace se base sur une information valable. Ainsi l'ensemble P.T.I apparaît comme étant préalable à tout type de processus d'intervention.

B. <u>Distinction des processus</u>

Le processus d'intervention (P.I.) est constitué d'une série d'activités pour lesquelles on emploie des méthodes et des techniques particulières visant à faire adopter au client un comportement spécifique, conforme aux objectifs de l'organisation.

Entrent dans ce domaine, le conditionnement du consommateur par les techniques de marketing et de publicité, l'intervention sociale, la rééducation des mésadaptés, l'animation, la thérapie, le maintien de l'ordre et de la loi, la surveillance des détenus, l'organisation du travail, etc.

Pour sa part, le processus de traitement d'information n'a pas pour but immédiat de modifier le comportement dans un sens précis, de modifier la situation du client. Sa finalité est plutôt d'amener une connaissance exacte de l'état de la situation, dans l'organisation comme dans la population. A ce niveau, un esprit d'intervention nuirait à la rigueur du processus et à sa finalité d'objectivité.

Cependant, au niveau de l'organisation du travail, dans les différents services que mettent sur pied l'appareil gouvernemental et les entreprises privées, le processus d'intervention se trouve souvent intimement lié au processus de traitement d'information. Ainsi on aura des fonctions de travail où il n'y a que les tâches P.T.I., d'autres avec l'accent sur le P.T.I. et un peu d'intervention, d'autres avec l'accent sur le P.I. avec un peu de P.T.I., et enfin d'autres centrées exclusivement sur l'intervention.

6.3 Les dimensions logiques du processus de traitement d'information (P.T.I.)

6.3.1 La notion d'information

Nous entendons par information

"La mesure de la réduction de l'incertitude qu'il peut y avoir au sujet de l'état d'une partie de l'univers.., par l'intermédiaire d'un message"(1).

Dans les organisations sociales, les centres de planification et de décision ont besoin d'information rigoureuse sur leur population-cible.

De plus, cette population a besoin d'une information claire et précise sur les intentions de ces organisations pour orienter son propre comportement.

6.3.2 Les types d'information

Dans le cadre des relations entre les organisations et le public, l'information désirée porte sur le comportement humain, d'ordre psychologique, sociale et économique.

---

(1) Moles, A.et Al.: La communication et les mass-média Marabout Université #9, Paris 1973, p.393.

6.3.3 Le traitement de l'information

Le traitement de l'information consiste à lui donner une forme nouvelle, utilisable par l'organisation ou le public pour répondre à leurs besoins respectifs.

6.3.4 Le processus de traitement de l'information: P.T.I.

Le P.T.I., c'est l'ensemble ordonné des étapes interdépendantes de traitement de l'information. Pour répondre aux besoins de l'organisation et du public concerné, le P.T.I. doit être cohérent et mené avec rigueur.

6.3.5 Les étapes du P.T.I.

Les étapes logiques du P.T.I. sont les suivantes:

1° L'étape cueillette, qui consiste à aller chercher l'information brute là où elle se trouve, i.e. dans la population et/ou dans l'organisation.

2° L'étape transformation, qui consiste à organiser et analyser l'information pour la rendre apte à répondre aux besoins de l'organisation ou du public.

3° L'étape communication, qui consiste à transmettre cette information nouvelle de façon fidèle, à son destinataire, en utilisant codes et média appropriés.

6.4 Présence du processus de traitement d'information dans les organisations

6.4.1 Types d'organisations où se retrouvent les processus de traitement d'information.

Dans quels types d'organisation retrouvent-on un ou des P.T.I.? Ce sont essentiellement des organisations de travail qui traitent de l'information sur le comportement humain, soit comme activité principale, soit comme activité secondaire.

6.4.1.1 Comme activité principale: nous retrouvons ces organisations dans le secteur tertiaire offrant des services à la population. Elles peuvent vendre de l'information, comme les maisons de sondages, les journaux, les entreprises de communications et de publicité. Elles peuvent offrir des services ou organiser des contrôles, comme le ministère des affaires sociales, le ministère de la justice, etc. Elles peuvent aussi établir et maintenir des banques de données comme Statistique-Canada par exemple. Ces organisations relèvent tant du domaine privé que des domaines public et para-public.

6.4.1.2 Comme activité secondaire nécessaire à la réalisation d'une activité principale de production. On réfère ici aux services de publicité, de plaintes, du personnel et d'organisation du travail des entreprises manufacturières et de services publiques comme le gaz, l'électricité, etc.

6.4.2 Les formes de P.T.I., dans les organisations sociales.

6.4.2.1 Degré de rationalisation des étapes du P.T.I.

A. Le rôle des méthodes des sciences humaines

Le processus de traitement d'information s'inspire directement des méthodes utilisées en sciences humaines. Depuis longtemps, les organisations sociales ont emprunté la méthodologie des sciences humaines afin de recueillir l'information sur le comportement humain, afin de planifier la mise sur pied de services et de contrôles et afin d'évaluer l'efficacité de ces services et contrôles.

De plus, le fonctionnement quotidien des services et contrôles intègre lui aussi cette méthodologie dans un processus rationalisé de cueillette, organisation, et transmission d'information, que ce soit à destination de l'organisation ou à destination du public.

B. Rationalisation des étapes du P.T.I.

Répondant à des finalités différentes, les étapes de ces P.T.I. auront des degrés de rationalisation différents. La rationalisation des étapes du P.T.I. consiste à simplifier plusieurs étapes et opérations, à les rendre conforme à un modèle en les soumettant à des normes rigides de production. Cette rationalisation porte sur le fonctionnement quotidien d'un service et d'un contrôle de façon à ce que la reproduction en série du P.T.I. soit uniforme, suive toujours les mêmes règles, et s'applique de façon identique aux clients du service.

C. Les types de rationalisation

On catégorise cette rationalisation du P.T.I. en trois degrés.

1° Degré minimum de rationalisation.

Le P.T.I. vise l'exploration, la planification, la conception de services et de contrôles et l'évaluation de l'efficacité de ces services et contrôles.

Le P.T.I. s'identifie à la procédure de recherche en sciences humaines. Cette recherche est menée par des professionnels, surtout universitaires. L'ensemble des opérations de recherche demande une conception particulière. Les instruments ne s'appliquent que pour cette recherche spécifique et la division du travail est moins rigide; c'est le cas de la recherche.

Les étapes du P.T.I. ne se répètent pas.

2° Degré de rationalisation des étapes, instruments et procédure.

Ce degré de rationalisation du P.T.I., s'inscrit dans le fonctionnement d'un service ou contrôle.

Un modèle spécifique de cueillette, de transformation et de transmission d'information est mis sur pied, avec des instruments et des opérations standardisés. La division du travail devient plus poussée et rigide, avec des postes de travail spécifiques. On tend à réduire la gamme des choix possibles dans l'évaluation des situations. Par contre, on met l'accent sur la relation humaine, avec la population visée par le service ou le contrôle. On a besoin à ce niveau de données qualitatives sur le comportement humain. Certaines étapes du P.T.I. peuvent être plus rationalisées que d'autres. Les enquêtes de la commission des accidents du travail ou de la commission du salaire minimum, le travail propre aux centres de main-d'oeuvre entrent dans cette catégorie.

3° Degré de rationalisation: informatisation des étapes du P.T.I.

La rationalisation atteint son niveau le plus poussé lorsque les opérations d'une ou plusieurs étapes du P.T.I. sont informatisées. Les types de données traitées sont surtout quantitatives, souvent économiques et financières. Un exemple probant: le système informatisé de cueillette, organisation et transmission de données comptables de la Fédération de Québec des caisses populaires Desjardins. Ici, il y a peu de place pour la relation humaine.

6.4.2.2. La division du travail.

A. Entre plusieurs organisations

Le P.T.I. donne lieu à une division du travail entre différentes organisations. Par exemple, CROP réalise des sondages pour les journaux ou la télévision.

B. Entre les services d'une organisation

Un P.T.I. peut être centralisé au sein d'un service de recherche ou divisé entre plusieurs services, tel celui des ventes, où le vendeur ramasse de l'information qu'un autre service organisera et transmettra.

C. Entre les postes de travail d'une même organisation;

on retrouvera alors:

. des tâches professionnelles, de conception, planification, gestion, analyse effectuées par des sociologues, psychologues, administrateurs, etc.

. des tâches techniques centrées sur la manipulation des instruments et méthodes (Techniques Administratives, T.R.P.S. etc.)

. des tâches de soutien plus répétitives et demandant peu de qualifications (secondaire) tels les commis et dactylos.

6.5 Nature des fonctions du travail propres aux étapes du processus de traitement d'information

6.5.1 Les étapes du processus de traitement de l'information (P.T.I)

Le P.T.I. forme un tout intégré où toutes les étapes sont étroitement interdépendantes et où l'accent est mis sur la précision et la rigueur, telles que les pratiquent les sciences humaines.

6.5.1.1. Les étapes sont les suivantes:

Conception et organisation du processus; comprenant les éléments suivants:

A. Le mandat

- . Prendre conscience des besoins
- . Choisir les objectifs
- . Inventorier les ressources nécessaires et/ou disponibles
- . Transmettre le projet à la conception

B. La conception

- . Définir les limites, les besoins et objectifs
- . Etablir les dimensions du problème
- . Identifier les champs d'observation de chaque aspect du problème

C. Le plan des opérations

. Délimiter où, quand, qui, comment

. Construire les instruments

6.5.1.2 Cueillette des données, comprenant les tâches suivantes:

. Recevoir des directives

. Etablir la relation avec les informateurs

. Obtenir la coopération des informateurs

. Maintenir la coopération des informateurs

. Inventorier

. Se documenter

. Observer

. Questionner (questionnaire)

. Interviewer

. Tester

. Enregistrer

6.5.1.3 Organisation des données qualitatives et quantitatives

. Ordonner les données

. Codifier les données

. Classifier les données

. Regrouper les données

. Transformer les données

. Additionner les données

. Calculer les statistiques

. Relier, (modèles, normes, personnes)

6.5.1.4 Interprétation des données

. Analyser les données

. Prendre les décisions nécessaires

6.5.1.5 Conserver les données

. Conserver en dossier

. Conserver en archives, bibliothèques

. Conserver par les moyens informatisés

6.5.1.6 Communiquer les données

. Conception de la communication et organisation de la communication

. Transmettre les données

. Préparer le rapport

. Présenter par des moyens écrits, auditifs et/ou visuels

6.5.2 Les niveaux ou champs professionnels

L'organisation du travail du P.T.I. donne lieu à une

division sociale des fonctions de travail, selon le niveau de responsabilité, la complexité des tâches et les qualifications nécessaires pour les réaliser.

6.5.2.1 Le niveau professionnel

On réalise à ce niveau les étapes suivantes:

A. Conception et organisation du processus

B. L'interprétation et l'analyse des données

C. La conception et l'organisation de la communication par des moyens spécialisés.

On exige habituellement un diplôme universitaire avec les connaissances théoriques. De plus, ces fonctions de travail implique des responsabilités administratives importantes.

6.5.2.2 Le niveau technique.

On réalise à ce niveau les étapes suivantes:

A. Cueillette des données

B. Organisation des données

C. Conservation des données

D. Transmission des données

Les tâches impliquent la manipulation d'instruments, de techniques et de méthodes particulières, mais avec peu de conception. Ces fonctions de travail exigent habituellement une qualification collégiale ou secondaire avec plusieurs années d'expérience dans le domaine.

6.5.2.3 Le niveau soutien

On regroupe ici les tâches ne demandant que peu de connaissances techniques, mais comprenant des habiletés au niveau du travail de bureau, comme la dactylo, la sténo, calcul statistique élémentaire, méthodes de classement de dossiers. On demande habituellement un diplôme de niveau secondaire pour remplir ces tâches.

6.6 Conclusion

Somme toute, cette réflexion théorique ce résume dans les points suivants:

1° Les grandes organisations (publiques et privées) ont développé en leur sein des fonctions sociales de recherche, communication et intervention.

2° Ces fonctions prennent la forme de deux processus, le processus de traitement d'information et le processus d'intervention.

3° Ces processus donnent lieu à une organisation du travail marquée par une division en trois niveaux: soutien, technique et professionnel.

4° Le processus de traitement de l'information comprend une série d'étapes, allant de la conception à la communication des données.

7.0 Délimitation du champs professionnel propre aux techniques de recherches psycho-sociales

Dans l'enseignement collégial, plusieurs techniques préparent la réalisation de certaines étapes du processus d'intervention et du processus de traitement d'information.

La réflexion qui précède pose le problème au niveau théorique. Il faut maintenant déterminer dans quelle mesure ce cadre conceptuel nous aide:

1° A délimiter le champ professionnel propre à chaque programme technique en se basant sur l'organisation des programmes et sur la nature des fonctions de travail recouvertes par ces programmes.

2° A formuler l'hypothèse de l'existence de la fonction-type T.R.P.S. sur le marché du travail.

Donc, ce cadre conceptuel nous sera utile s'il permet:

1° De distinguer entre techniques du processus d'intervention et techniques du processus de traitement d'information.

2° De déterminer les étapes et les tâches du P.T.I. recouvertes par chaque technique.

3° De déterminer le type d'information et le type de population-cible propre à chaque technique.

4° De déterminer s'il y a des étapes et tâches du P.T.I. non-recouvertes par les techniques traditionnelles.

7.1 Distinction entre les champs professionnels du processus d'intervention et du processus de traitement d'information.

La réalisation d'un processus d'intervention demande logiquement à être précédée d'un processus de traitement d'information. Au niveau de l'organisation concrète du travail, les fonctions de travail se centrent surtout sur le P.T.I. ou le P.I. Par contre, la réalisation de certaines fonctions P.I. impliquent certaines opérations du P.T.I. Ces opérations concourent à la réalisation du P.I. Quelles dimensions prennent ces opérations? Quelles dimensions du P.T.I. sont couvertes dans le programmes du P.I.? Pour clarifier ces questions et pour distinguer les techniques, nous avons utilisé les critères suivants:

1° La présence du P.I. et du P.T.I. dans les objectifs du programme (1)

2° La présence du P.I. ou du P.T.I. dans le travail du technicien (1)

3° Dimensions du P.T.I. couvertes par les techniques P.I. et les techniques P.T.I. en se basant sur le programme de cours (1)

4° Types d'information traité par les techniques (1)

5° Le type de population touché par les techniques (1)

Après avoir appliqué ces critères de sélection, on obtient le tableau 7A qui regroupe les techniques du processus d'intervention. Pour chaque technique du processus d'intervention, la colonne "Dimension du P.T.I. couverte" nous donne les cours portant spécifiquement sur les tâches du P.T.I., même si souvent ces cours sont orientés vers l'intervention. Pour les techniques du P.T.I. cette colonne précise les étapes du P.T.I. qui sont couvertes par le programme.

---

(1) Tel que définit par les "Cahiers de l'enseignement collégial. 1,2 1977-1978, Québec, Direction générale de l'enseignement collégial.

B. Les techniques du processus d'intervention

Critères / Techniques	Nature du travail	Public visé	Objectif visé P.T.I. ou P.I.	Information traitée	Dimensions du P.T.I. couvertes
310.01 Tech.policière	Maintien de l'ordre opération policière patrouille,enquête policière, interrogatoire, criminalistique, circulation, secourisme.	.Le public .criminels	P.I.	information légale, judiciaire, et sur les délits	Init. aux tech. d'enquête sociale (1-2-3) Tech. d'interview et d'interrogatoire (2-1-3) 310-541-77
310.02 Tech.correctionnelles	Surveillance, rééducation resocialisation tutelle.	Détenus et ex-détenus	P.I.	information sur comportement socio-criminel	Tech. d'entretien et d'interview 1,11 2-1-3 2-1-3 (adapté au criminel et délinquant) certaines fonctions de diagnostic, de conseil et de clinique). Donc avec les dimensions P.I.
322.03 Garderie d'enfants	Educateur de la petite enfance, en garderie éducation, en milieux favorisés et défavorisés, avec des enfants normaux et anormaux. Animation et éducation	Enfants 0 à 5 ans	P.I.	sur comportement de l'enfant	322-243-75 l'observation et ses méthodes 1-2-3
351.00 Tech. d'éducation sociale	Réadaptation des mésadaptés, soin, guide, entraînement, vie de groupe, loisir.	Mésadaptés	P.I.	Information sur comportement des mésadaptés (psychologique et sociale)	Méthodes et rapports d'observation I (2-1-3) II (1-2-3) (en situation éducation).
388.00 Assistance sociale	Promotion sociale des individus, groupes collectivités. Trouver des solutions par intervention individuelle groupe et collectivité.	Individus groupes collectivité en besoins d'assistance	P.I.	information légale et sur le comportement humain	388-111-77 introduction à la recherche en assistance sociale (2-2-3)

* Suite voir autre page.

TABLEAU 7A (Suite)

B. Les techniques du processus d'intervention

Critères / Techniques	Nature du travail	Public visé	Objectif visé P.T.I. ou P.I.	Information traitée	Dimension du P.T.I. couvertes
388.00 Assistance sociale (suite)	Traitement, prévention, développement social.				Tech. d'intervention sociale auprès des individus I et II. 341-77 (2-2-3) 942-77 (1-2-3) auprès des groupes I-II-III 311-77 (2-2-3) 911-912-77 (1-2-3) (1-2-3) (ces deux cours sont axés sur l'intervention dans chaque contexte)
391.00 Tech. de loisirs	Organisation des loisirs et sports, tenir le budget, gérer l'équipement, animation des sports et activités de loisirs	Le public intéressé	P.I.	Sur les loisirs et les sports.	Tech. audio-visuel (0-1-1) inf. sur le milieu (1-2-1)
410.01 Marketing	Organisation de la vente. Vente, publicité, lancement de produit, "merchandizing" études de marché, promotion, politique des prix, présentation du produit.	Consommateur, entreprises	P.I.	Commercial et comportement de consommation	410-611-74 Recherche commerciale (3-0-3)
410.02	Administration du personnel, relations industrielles Diriger et gérer le personnel, relation avec les syndicats, convention collective	Personnel	P.I.	sur salaires convention collectives, administration, etc.	410-930 Le processus sélection (3-0-3) (centré sur les techniques d'embauche).

TABLEAU 7A (suite)

B. Les techniques du processus d'intervention

Critères / Techniques	Nature du travail	Public visé	Objectif visé P.T.I. ou P.I.	Information traitée	Dimension du P.T.I. couvertes
410.04 Production	Gestion des stocks planification des travaux, évaluation des contraintes matérielles financières, etc.	Personnel l'entreprise	P.I.	Données de production matérielle	Organisation des données de production organisation du travail donc intervention pour organiser directement le comportement des travailleurs.

TABLEAU 7B

Les techniques du P.T.I.

Critères / Techniques	Nature du travail	Public visé	Objectif visé P.T.I. ou P.I.	Information traitée	Dimension du P.T.I. couvertes
310.03 Tech. judiciaires	Travail juridique dans les greffes, bureaux d'enregistrement, contentieux, bureaux d'avocats et de notaires	Public	P.T.I.	juridique (contrats, régistres, etc.)	Organisation et conservation des contrats transactions, information juridique.
382.00 Aménagement	Participe à l'élaboration, la vulgarisation, exécution de plans de développement et d'aménagement économiques et sociaux.	Aucun	P.T.I.	Information visuelle et écrite sur aménagement du territoire (économique et sociale).	. Organisation des plans . Transmission: présentation de graphiques &plans
393.00 Tech. de Documentation	Organisation et fonctionnement technique de bibliothèque, dépôts d'archives, centre de documentation, librairie Classification, préservation de documents.	Public	P.T.I.	Classification de documents	. Organisation de la conservation . Conservation des documents.
410.03 Finance	Comptabilité, transaction fonds d'opération, rentabilité, bilans, etc.	Aucun	P.T.I.	Financière, économique	Organisation des données financières et budgétaires.
410.05 Assurances	Assurance-vie et assurance-financière	Aucun	P.T.I.	Donnée d'assurance (financière)	Organisation des données cléricales sténo et dactylo.
410.07 Transport	Expédition, réception, gestion du mouvement des marchandises	Aucun	P.T.I. et P.I. organisation du travail	Données sur marchandises et financières	Organisation des données sur les mouvements de marchandises et soumission de direction.

TABLEAU 7B (Suite)

Les techniques du P.T.I.

Critères Techniques	Nature du travail	Public visé	Objectif visé P.T.I. et P.I.	Information traitée	Dimensions du P.T.I. couvertes
412.00 Secrétariat	Travail de secrétariat rédaction des ordres de la compagnie sténo-dactylo	Aucun	P.T.I.	Données de secrétariat (lettre etc.)	Organisation des données cléricales sténo et dactylo
420.00 Informatique	Programmation et des tâches d'analyse et de conception de systèmes, implantation de système.	Aucun	P.T.I.	Données quantitatives	Organisation des données . programmation . traitement informatique Conservation en mémoire Certaines tâches d'analyse.
589.01 Art technologie des Media	Conception et production dans le domaine des Media comprenant les tâches suivantes: pressentir, comprendre, analyser, interpréter, concevoir, transmettre un message dans un langage d'un médium. Travail en radio, télévision, information et publicité.	Public	P.T.I.	Toutes sortes, . visuelle . orale . écrite (nouvelle) (le message)	Communication de l'information par des media. Travail sur le message.

Il conviendrait d'ajouter à ce tableau les techniques suivantes:

1. Techniques de relations publiques polyglottes (394.00)

   On n'a pas d'information sur la nature du travail. Cependant, en regardant le programme de cours, on constate que la formation porte surtout sur l'aspect communication linguistique.

2. Administration générale (410.11)

   On veut former des généralistes de l'administration capable de travailler dans les moyennes et petites entreprises opérant dans des milieux ruraux ou semi-urbains. C'est donc dire que ces diplômés pourront travailler tant dans le P.T.I., au niveau de l'organisation de données financières, que dans le P.I. dans la gestion du personnel et le marketing.

3. Techniques auxiliaires de la justice - Techniques para-policières 310.04.

   Nous avons assimilé ces techniques aux techniques policières pour les besoins de cette étude.

L'ensemble des informations contenues dans les deux tableaux précédents une fois transformé et synthétisé, fait ressortir les dimensions du P.T.I. couvertes et non-couvertes par chaque technique. Nous obtenons ainsi le tableau-synthèse 7C .

Chaque tâche du P.T.I. est divisée en niveaux professionnels. De plus, dans le niveau technique, que ce soit pour les techniques du P.T.I. ou du P.I., on distingue un niveau initiation et un niveau habileté. On se base sur le nombre d'heures de cours consacrés à l'apprentissage pour distinguer entre initiation et habileté. Pour nous, l'acquisition d'une habileté demande plus d'heures de cours qu'une simple initiation. Comme on peut le constater, si l'on fait abstraction de T.R.P.S., i.e. 384.01, peu de techniques couvrent le champ d'apprentissage des tâches spécifiques du P.T.I. Elles sont souvent orientées vers l'intervention de différentes natures. (vg. assistance sociale, éducation spécifique, etc.)

Plusieurs de ces techniques sont spécialisées sur une seule population-cible, (vg. les détenus; les mésadaptés) ou sur un type précis d'information (les données financières en techniques administratives). Conséquemment, il reste un espace du P.T.I. non-couvert par les techniques traditionnelles, où l'on retrouve le programme expérimental 384.01, techniques de recherches psycho-sociales.

TABLEAU 7C

Dimensions du P.T.I. couvertes par les différentes techniques humaines et administratives *

Etapes	Tâches	Niveaux professionnels Clérical	Initiation	Technique Habilité	Professionnel	Cours adaptés à l'intervention Habilité	Initiation
1. Conception	.Conception .Commande .Plan des opérations		384 384 384				
2. Cueillette	.Relation avec informateur .Inventorier .Se documenter .Observer .Interviewer .Tester .Questionner .Enregistrer information			384 384 384 384 384 384 384 384		(351) et (322.03) (410.02) & (310.01) & (310.02)	310.01 410.01 388.00 382.00
3. Organisation *	.Codifier Quantita. Qualita. .Ordonner Quant. Qual. .Classifier Quant. Qual. .Regrouper Quant. Qual. .Transformer Quant. Qual. .Calculer statistiques Quant. Qual. .Graphiques, tableaux .Plans			384 " 384 410.03 " " 410.03 " " 410.03 " " 410.03 " " 410.03 " 384,382 382		410. au niveau de l'organisation du travail (Soit 410.02,410.04)	Idem
4. Interprétation	.Analyser Quant. Qual. .Décider		384 384 384				
5. Conserver	.En dossier .Archives, Biblio. .Informatique		384 410-393 384	384-393-310.03 420			
6. Communication	.Transmettre données .Graphique, tableau, plan .Présenter (MEDIA) .Concevoir communication .Préparer rapport		384	384 384-382 559 559 384			

* Les programmes sont identifiés par leur code numérique.

7.2 Le champ professionnel du technicien en recherches psycho-sociales

De l'analyse qui précède se dégagent les constatations suivantes:

1° Au niveau technique, des programmes d'enseignement recouvrent certaines parties du processus de traitement d'information et du processus d'intervention.

2° Ces programmes conduisent à des fonctions de travail spécifiques sur le marché de la main-d'oeuvre, tels conseillers sociaux, techniciens en administration, etc.

3° Un ensemble de dimensions du processus de traitement d'information n'est pas couvert par les programmes traditionnels.

4° Aucune technique traditionnelle n'est assez englobante pour oeuvrer dans l'ensemble du processus de traitement de l'information, tout en traitant un ensemble diversifié d'informations et entrer en relation avec des populations différentes.

5° Le programme expérimental 384-01, techniques de recherches psycho-sociales se donne comme objectif de couvrir ces aspects du traitement de l'information laissés en plan par les autres techniques.

7.2.1 Le champ théorique couvert par techniques de recherches psycho-sociales.

Les techniques de recherches psycho-sociales se fixent comme objectif les grands points suivants:

1° Couvrir les étapes de cueillette, d'organisation des données qualitatives et de données quantitatives non-financières (statistiques), de la conservation de données en dossiers, et de la transmission de données sous formes de graphiques, rapports, et autres moyens non-spécialisés.

2° Initier aux étapes de conception et d'interprétation du P.T.I.

3° Oeuvrer dans l'ensemble du processus de traitement d'information, en tenant compte du maintien de la cohérence du processus.

4° Entrer en relation avec différents publics

5° Traiter des types diversifiés d'information.

7.2.2 L'hypothèse de la fonction-type T.R.P.S.

L'analyse des champs couverts par les techniques traditionnelles nous a permis de dégager un champ propre aux techniques de recherches psycho-sociales. Mais nous en sommes encore au plan théorique; T.R.P.S. apparaît pertinent si l'on considère les champs du P.T.I. couverts par toutes les techniques. Mais la pertinence doit aussi faire l'objet d'une preuve concrète au niveau du marché du travail. En d'autres mots, toutes la réflexion qui précède prendra son véritable sens lorsqu'on aura découvert sur le marché de la main-d'oeuvre des fonctions de travail spécifiques propres aux dimensions du P.T.I.que T.R.P.S. prétend couvrir.

Il convient donc, à ce moment-ci, de formuler les hypothèses suivantes, qui seront vérifiées par une enquête sur le terrain:

1° De même que les techniques traditionnelles du P.T.I. et du P.I. mènent à des fonctions de travail réelles sur le marché du travail, il existe des fonctions de travail propres aux étapes du P.T.I. non-couvertes par les techniques traditionnelles, demandant une formation spécifique propre au nouveau programme T.R.P.S.

2° Ces fonctions de travail se regroupent sous une fonction-type qui porte sur la réalisation de l'ensemble des étapes et tâches du processus de traitement de l'information.

3° Ces fonctions de travail demandent l'acquisition de connaissances et d'habiletés techniques appropriées aux étapes du processus de traitement d'information.

L'objet de la recherche sur le terrain est d'identifier ces fonctions de travail, de les regrouper, d'en évaluer la quantité. Dans une étape finale, on établira les connaissances et habiletés techniques nécessaires à leur réalisation.

8.0 La population d'étude et l'échantillon

8.1 DEFINITION DE LA POPULATION-CIBLE

Afin d'évaluer le marché du travail pertinent à notre étude il a fallu définir la population-cible. La première caractéristique de cette population c'est qu'elle est constituée d'employeurs. En effet, le technicien en recherches psycho-sociales est préparé à des fonctions de travail englobées dans un processus de travail plus large qu'on appelle processus de traitement de l'information. Conséquemment le technicien ne peut normalement aspirer à devenir un travailleur autonome.

La deuxième caractéristique c'est que notre population est constituée d'employeurs qui effectuent, parmi l'ensemble des opérations dont ils ont la charge, des tâches de traitement d'information. Cette information doit cependant être de nature psycho-sociale. De tels employeurs sont donc ceux qui seraient susceptibles d'engager des techniciens en recherches psycho-sociales afin de remplir les tâches de traitement d'information.

Cependant, dans un but d'une meilleure discrimination parmi les employeurs éventuels, il faut encore raffiner ce critère. Nous établissons ainsi trois catégories d'employeurs parmi notre population.

CATEGORIE A.

Cette catégorie est formée des employeurs dont l'entreprise a, comme activité principale, le traitement de l'information psycho-sociale: soit l'une ou l'autre des étapes du processus de traitement de l'information, soit l'ensemble des étapes. Ainsi les employeurs de cette catégorie sont-ils ceux qui offrent les plus fortes possibilités d'emploi pour les techniciens en recherches psycho-sociales.

CATEGORIE B.

Les employeurs inclus dans cette catégorie sont ceux dont l'entreprise n'a pas, comme activité principale, le traitement de l'information psycho-sociale. Même si ce n'est pas leur activité principale, ces entreprises ont quand même à traiter de l'information psycho-sociale, parmi d'autres activités. Ces activités de traitement d'information de nature psycho-sociale peuvent être menées afin soit d'entretenir une relation avec une clientèle ou avec le public en général

(i.e. services à la clientèle, publicité, mise en marché etc...), soit afin de gérer le personnel ou de faire fonctionner efficacement l'entreprise. Les entreprises classées dans cette catégorie seront forcément des grandes entreprises. En effet, seules des entreprises de vaste envergure peuvent:

. maintenir en place un important personnel de cols-blancs (de bureau).

. offrir des services à leur clientèle ou au public en général.

C'est parce qu'elles ont de telles activités que ces entreprises peuvent employer le technicien en recherches psycho-sociales.

Les employeurs inclus dans cette catégorie offrent de moins fortes possibilités d'emploi pour nos techniciens en recherches psycho-sociales que la catégorie A.

CATEGORIE C.

Dans cette catégorie sont rangés les types d'industries ou d'entreprises qui n'incluent pas dans leurs activités régulières du travail de traitement d'information de nature psycho-sociale. Ces entreprises n'entretiennent généralement pas de relations avec une clientèle ou un public quel qu'il soit. Toutes les entreprises effectuant des activités reliées au secteur primaire de l'économie

(mines, forêts, agriculture...) sont comprises dans la catégorie C. Les chances que de tels employeurs utilisent les services de techniciens en recherches psycho-sociales sont très faibles.

Enfin la troisième et dernière caractéristique de notre population-cible est de nature territoriale ou géographique. Seules les entreprises du Québec et de la région d'Ottawa seront considérées. Ces limites territoriales ont été établies en raison du peu de mobilité inter-provinciale des travailleurs québecois. De plus, les francophones préfèrent oeuvrer dans leur langue maternelle, même s'ils ont une connaissance d'usage de la langue seconde.

8.2 IDENTIFICATION PRATIQUE DE LA POPULATION-CIBLE.

Une fois ces caractéristiques établies, nous avons classifié les entreprises dans chacune des catégories en utilisant comme source principale le "Manuel de la classification-type des industries" rédigé par le bureau fédéral de la statistique (catalogue 12-506 F). Comme source secondaire, nous avons utilisé la liste des 100 industries les plus importantes au Québec, telle que publiée dans le cahier économique du journal "La Presse" du mardi 25 janvier 1977

Pour plus de clarté nous avons conservé le vocabulaire utilisé par le bureau fédéral de la statistique.

Ainsi dans la catégorie A retrouvons-nous: les entreprises de transport, communication et autres services d'utilité publique (branche 7); les services sociaux, commerciaux, industriels et personnels (branche 10); l'administration publique et la défense nationale (branche 11).

Pour la catégorie B, étant donné le grand nombre d'entreprises en faisant partie, nous avons distingué 2 sous-catégories: la catégorie B.1 où les entreprises, étant donné leurs liens avec le public, ont davantage de chances d'offrir des postes de techniciens en recherches psycho-sociales; la catégorie B.2 où les entreprises entretiennent moins de relations avec le public et où il y a donc moins de possibilités d'emploi pour le technicien en recherches psycho-sociales.

Concrètement, nous avons retenu pour la catégorie B.1, les entreprises de commerce de détail (branche 8, groupe 2) et celles du domaine des finances, de l'assurance et de l'immeuble (branche 9).

La catégorie B.2, comprend les entreprises de commerce de gros (branche 8, grade 1), de construction (branche 6), et les industries manufacturières (branche 5, 20 groupes).

Les entreprises classées dans la catégorie C sont: les mines, carrières et puits de pétrole (branche 4); la pêche et le paysage (branche 3); le forestage (branche 2) et l'agriculture (branche 1).

8.3 L'ECHANTILLON

On a ensuite tiré de notre population cible un échantillon d'entreprises sur lesquelles porterait notre enquête. Le résultat de cette opération fut la sélection de 86 entreprises.

Cette sélection a été faite sur la base de deux principes à savoir que tous les groupes et branches d'employeurs selon la classification du Bureau Fédéral de la Statistique soient représentés et que les employeurs choisis soient facilement accessibles. Cette accessibilité se définissait par la localisation (Montréal, Québec ou Ottawa) par le fait que l'organisation nous était déjà connue et par la connaissance d'une personne-contact à l'intérieur de l'organisation.

CATEGORIE A: 72 entreprises

Nous avons évidemment privilégié cette catégorie d'entreprises puisque c'est à l'intérieur de celles-ci que

doivent se retrouver les opérations de traitement d'information psycho-sociale et conséquemment les postes de techniciens en recherches psycho-sociales.

Pour consultation de la liste des entreprises faisant partie de l'échantillon et de celles qui furent effectivement visitées, voir l'annexe I. Cette annexe fournit de plus des renseignements concernant les entreprises non visitées.

CATEGORIE B: 14 entreprises

Réparties ainsi: sous-catégorie B.1: 10 entreprises
sous-catégorie B.2: 4 entreprises

Limitant notre choix aux entreprises de 500 employés et plus, nous avons sélectionné les entreprises les plus importantes dans chaque groupe de la sous-catégorie B.1, alors que pour la sous-catégorie B.2, nous avons retenues seulement quelques entreprises par branche.

CATEGORIE C: Aucune entreprise ne fut sélectionnée en raison de la quasi impossibilité qu'on puisse y retrouver des postes de techniciens en recherches psycho-sociales.

9.0 BESOINS QUALITATIFS

9.1 Le processus d'analyse des données

9.1.1 Constitution de la banque des données brutes

L'analyse comparative des programmes techniques nous a permis de dégager l'hypothèse de l'existence de la fonction-type T.R.P.S. Pour tester cette hypothèse, nous avons construit la grille d'enquête et effectué une recherche auprès des services du personnel d'un échantillon de cinquante-deux entreprises. Lors de cette enquête, nous avions deux sources d'information: d'abord l'ensemble des descriptions de tâches écrites propres au service du personnel, puis l'information orale fournie par le responsable du personnel et consignée en notes d'entrevue. Par cette opération, nous avons identifié des postes de travail potentiellement pertinents à l'hypothèse T.R.P.S. C'est ce qu'on appelle la banque de données brutes.

9.1.2 Constitution du dossier descriptif de la fonction-type T.R.P.S.

L'étape suivante consiste à analyser les données de cette banque à la lumière des critères d'analyse que nous avons dégagé du cadre conceptuel. C'est en fait une opération de réduction des données pour ne retenir que les postes de travail effectivement pertinent à la fonction-type T.R.P.S. Nous avons ainsi

constitué le dossier descriptif de l'ensemble des postes de travail de l'échantillon qui répondent aux critères de la fonction-type T.R.P.S.

9.1.3 Analyse du dossier descriptif de la fonction-type T.R.P.S.

Enfin nous avons soumis le dossier constitutif de la fonction-type à une analyse de contenu pour en dégager les aspects suivants:

1° La liste des titres des postes de travail utilisés par les employeurs pour désigner les fonctions de travail de type T.R.P.S.

2° La liste de toutes les tâches du dossier descriptif qui répondent aux critères de la fonction-type. Ces tâches sont regroupées selon les grandes étapes du P.T.I.

3° Les fonctions de travail de la fonction-type T.R.P.S., comprenant la description des tâches typiques, les titres et employeurs propres à chaque catégorie.

9.2 Les critères d'analyse utilisés pour constituer le dossier descriptif des postes de travail de la fonction-type T.R.P.S.

9.2.1 Les critères d'analyse

Pour réduire la matière des données brutes et identifier les postes de travail constitutifs de la fonction-type T.R.P.S. nous avons utilisé 4 critères déduits du cadre conceptuel:

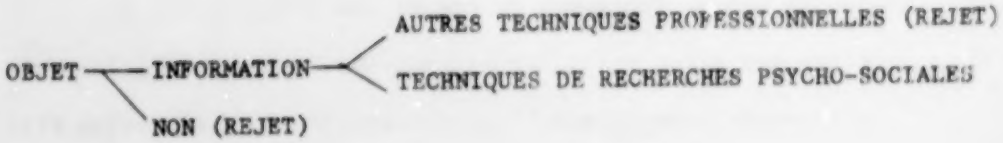
Ces critères sont:
a) l'objet de la tâche
b) la complexité de la tâche
c) l'importance relative de la tâche
d) la permanence de la fonction à l'intérieur de laquelle se situe la tâche.

9.2.2 Explication des critères

a) L'objet de la tâche: Ce critère-ci touche l'objet que vise l'accomplissement de la tâche considérée. La tâche constitue-t-elle d'abord une opération de traitement d'information? Toutes celles qui ne touchaient pas au traitement d'information ont été éliminées, i.e. toutes les tâches touchant l'intervention ou la production matérielle.

Mais il fallait raffiner davantage notre critère, le rendre plus discriminatoire. L'information traitée pouvait-elle l'être à la suite de l'accomplissement de tâches requérant des techniques

enseignées par d'autres programmes professionnels de niveau collégial? Si oui, les tâches de cette nature étaient à leur tour éliminées. Ainsi avons-nous éliminé des tâches de traitement d'information pouvant être exécutées par des diplômés de techniques administratives, techniques de secrétariat, techniques auxilliaires de la justice etc...



b) La complexité de la tâche: il existe des tâches nécessitant la connaissance de théories dans l'une ou l'autre des disciplines des sciences humaines et administratives. Ces connaissances sont prérequises à l'exécution des tâches de conception, de planification, d'analyse... Ces tâches demandent l'application de théorie, la conception et la planification du P.T.I. d'un service ou d'un contrôle. Ces connaissances font généralement l'objet d'études universitaires et de ce fait les tâches requérant ces connaissances sont éliminées.

Il existe aussi des tâches qui demandent des connaissances de méthodologies et d'instruments spécifiques, quelquefois développées par des programmes professionnels de niveau collégial;

par exemple, la tenue de livre enseignée en techniques administratives. Nous retenons les tâches exigeant des connaissances méthodologiques et instrumentales reliées au processus de traitement d'information, tout en rejetant les tâches reliées aux méthodologies et instruments qui sont l'objet propre d'une spécialisation au niveau de l'enseignement professionnel.

Il existe enfin des tâches ne requérant aucune formation méthodologique ou instrumentale particulière autre que celle déjà prévue dans les programmes de l'enseignement secondaire. Ces tâches ne sont pas retenues dans notre étude.

c) L'importance relative de la tâche: Dans chaque fonction de travail, il existe un ensemble de tâches dont l'importance relative est inégale. Certaines tâches sont considérées comme essentielles à la fonction de travail: nous les nommons tâches-clés. La tâche-clé n'est pas nécessairement celle qui nécessite le plus grand investissement de temps mais bien plutôt celle qui assure l'existence de la fonction de travail. La tâche-clé, c'est ce pour quoi le poste de travail a été crée. Les autres tâches ne sont que des appoints secondaires. Nous n'avons conservé dans cette étude que les tâches qui répondent au critère de tâche-clé.

d) La permanence de la fonction à l'intérieur de laquelle se situe la tâche:

Enfin, comme notre étude du marché du travail ne voulait englober que des fonctions de travail permanentes, nous avons laissé tomber les tâches incluses dans des fonctions de travail d'emplois à temps partiel ou occasionnels. Certains emplois à temps partiel ou occasionnels comportaient des tâches pertinentes à une ou des étapes du processus de traitement d'information; ces emplois pourront devenir permanents dès que les employeurs pourront disposer d'un personnel polyvalent pouvant assumer des tâches plus variées à l'intérieur du processus de traitement de l'information.

9.3 Analyse du contenu du dossier descriptif de la fonction-type

9.3.1 Liste des titres des emplois tirés du dossier descriptif:

1. Agent à la planification
2. Agent d'accueil
3. Agent d'aide sociale
4. Agent de bureau
5. Agent de documentation
6. Agent de main-d'oeuvre
7. Agent de réclamation
8. Agent de relation publique
9. Agent d'indemnisation en accident de travail
10. Agent principal de bureau
11. Agent principal de bureau (recherche)
12. Agent principal de bureau (statistique)
13. Aide au consommateur
14. Aide aux sciences humaines
15. Aide statisticien
16. Assistant de recherche
17. Attaché de recherche (examens)
18. Commis senior (aux dossiers)
19. Commis senior (perfectionnement)
20. Commis 1
21. Conseiller en relations publiques

22. Gérant de succursale (finance)
23. Inspecteur-enquêteur
24. Préposé à la sélection du personnel
25. Psycho-technicien
26. Représentant (service des abonnés)
27. Responsable des relations externes
28. Technicien à l'horaire et aux assignations
29. Technicien au service de l'information
30. Technicien de travaux pratiques
31. Technicien en administration (test)
32. Technicien en information
33. Technicien en recherche
34. Technicien en recherche (marketing)
35. Technicien en recherche (statistique)
36. Technicien grade 1 (planification)
37. Soutien aux sciences humaines
38. Soutien aux sciences humaines (statistique)
39. Statisticien

NOTE ANALYTIQUE:

On retrouve dans cette liste une très grande variété de titres de postes. Notre première constatation est que pour des appellations différentes on retrouve un grand nombre de fonctions de travail semblables.

Deuxièmement, certains titres semblent inappropriés, dans le sens où ils ne recouvrent pas les mêmes fonctions de travail que celles décrites sous le même titre dans le code canadien des professions.

Troisièmement, certains titres portent à confusion, parce qu'ils sont ordinairement utilisés pour désigner des fonctions de travail différentes de celles du technicien en recherches psycho-sociales.

Exemple: Le technicien à l'information de la liste qui précède assume concrètement des tâches de psychotechnicien. De même l'agent d'aide sociale remplit-il plutôt des fonctions d'aide-statisticien.

Il faudra conséquemment ordonner et regrouper les fonctions de travail à partir des tâches, dans une étape ultérieure.

9.3.2 Les tâches de la fonction-type T.R.P.S.

A partir de la liste précédente, il fallait reprendre chaque poste de travail sélectionné et en faire ressortir les tâches constituantes. Ensuite, en nous basant sur la similitude des opérations impliquées par ces tâches, nous avons effectué un regroupement qui nous a fourni le tableau suivant.

TABLEAU 9A: TACHES DE LA FONCTION-TYPE

Conception:

- organiser une ou des étapes du P.T.I., planification des opérations.

Relation avec un public:

- entretenir des relations avec le public
- assurer la liaison avec d'autres organismes ou institutions
- travailler en équipe
- assurer la liaison avec d'autres services
- informer la clientèle
- accueillir le public en personne ou au téléphone
- organiser des réunions
- maintenir le contact avec la clientèle
- régler des problèmes pratiques personnels
- contacter des personnes
- organiser des sessions d'examens

Cueillette:

- recevoir les demandes du public
- effectuer des recherches en documentation
- enquêter sur le "terrain", sur les personnes
- enquêter sur le "terrain", sur les événements
- enquêter sur les "lieux physiques" (inventaire)
- enquêter par entrevue
- observer avec des mesures standardisées (tests)
- faire des entrevues par téléphone
- cueillir l'information de sources secondaires
- cueillir par observation individuelle et/ou collective

Organisation:

- effectuer des opérations avec l'aide d'une calculatrice
- préparer les communiqués d'information
- compiler les plaintes du public
- compiler et classifier les données
- codifier les données
- monter des dossiers
- compiler des statistiques
- faire de la statistique descriptive
- dépouiller les sources statistiques
- appliquer des normes et règlements
- effectuer des vérifications
- produire des graphiques et des tableaux

- préparer des programmes de formation
- préparer les données pour l'informatique
- corriger (test et examen)
- compiler des dossiers
- rédiger des dossiers synthèses
- analyser des documents

Transmission:

- faire des rapports
- transmettre des recommandations
- présenter les données
- rédiger des notes méthodologiques
- présenter des données statistiques
- assurer la distribution de documents
- informer la clientèle (droits et services)
- orienter la clientèle vers les services
- initier d'autres employés
- témoigner en justice au nom de l'employeur
- donner de la documentation
- transmettre de l'information à l'informatique
- donner de l'information à un public
- informer des résultats d'un test ou examen

Conservation:

- conserver des données
- conserver des dossiers confidentiels
- contrôler le centre de documentation

9.3.3 Les catégories de la fonction-types T.R.P.S.

9.3.3.1 Les catégories de fonction de travail

La suite de l'étude exigeait le regroupement des tâches du P.T.I. à l'intérieur de fonctions de travail relatives aux emplois identifiés par l'enquête sur le terrain. Ce regroupement permettait de classifier ces fonctions de travail sur la base du cadre conceptuel et d'identifier pour chacune de ces fonctions les tâches accomplies, les titres d'emplois et les employeurs correspondants. Cette classification se présente schématiquement comme suit

TABLEAU 9B: Les catégories de la fonction-type T.R.P.S.

Fonctions de travail		Emphase
1. Générale		Aucune
2. Particulières	2.1 Cueillette	
	2.2 Organisation	
	2.2.1 Les données quantitatives	
	2.2.2 Les données qualitatives	
	2.3 Transmission	

EXPLICATION DU SCHEMA

On appelle fonction générale (1), une fonction de travail couvrant l'ensemble des étapes du processus de traitement de l'information. Certaines de ces fonctions de travail générales accordent un importance relativement égale à chacune des étapes du P.T.I.; nous les avons réunies sous le titre fonction générale parce que les employés les remplissant exercent une responsabilité sur chacune des étapes du P.T.I.

Nous avons appelé fonctions particulières les fonctions de travail se spécialisant dans l'accomplissement d'une ou l'autre des étapes du processus de traitement de l'information (tâche-clé).
Plus spécifiquement, nous avons regroupé des fonctions particulières dont la tâche-clé est la cueillette de l'information(2.1) D'autres fonctions particulières mettent l'emphase sur l'organisation de l'information (2.2). Dans ce cas on organise des données soit de nature quantitative (2.21) soit de nature qualitative (2.22). Enfin d'autres fonctions particulières mettent l'emphase sur la transmission de l'information (2.3).

9.3.3.2 Description de chaque fonction de travail

Par une analyse de contenu, nous avons regroupé en fonctions de travail distinctes les emplois répondant aux critères de sélection de la fonction-type.

Pour chaque fonction de travail, nous avons dressé un tableau comprenant:

1° D'abord une description des tâches impliquées dans la réalisation de cette fonction de travail.

2° Ensuite une liste des titres d'emplois correspondant à la fonction, accompagnée des noms des employeurs qui utilisent ces titres d'emplois.

TABLEAU 9C

Les fonctions de travail de la fonction-type:

La fonction générale

DESCRIPTION DE TACHES:

1. ORGANISER ET REALISER LA CUEILLETTE
   - information qualitative et quantitative
   - étude de dossiers et de documents
   - contact avec des individus et/ou des populations

2. ORGANISER LES DONNEES
   - construction de la banque des données: élaboration et vérification
   - codification et classification
   - organisation des données quantitatives par les méthodes statistiques
   - organisation des données qualitatives par affinité
   - organisation des données qualitatives par analyse et synthèse

3. TRANSMETTRE LES DONNEES
   - choix des élément de contenu et des éléments de présentation: texte et contexte
   - élaboration des textes (rapports, communiqués, notes méthodologiques, etc.) et des illustrations (graphiques, tableaux, bibliographie, etc.)

- REVISION ET VERIFICATION

TITRE D'EMPLOI	EMPLOYEUR
Agent de réclamation	Commission des Ecoles Catholiques de Montréal
Agent d'indemnisation en accidents du travail	Commission des Accidents du Travail
Agent principal de bureau (Recherche statistique)	Ministère des Affaires Sociales
Agent de bureau	Collège de Maisonneuve
Aide aux Sciences Humaines	Bureau des Langues (Fédéral)
Commis I	Commission des Ecoles Cahtoliques de Montréal
Inspecteur-Enquêteur	Commission du Salaire Minimum
Junior Research Officer (SI-1)	Ministère des Affaires Indiennes et du Nord Canadien
Research Officer (SI-3)	Ministère des Affaires Indiennes et du Nord Canadien
Soutien aux Sciences Humaines (Si-1, SI-2, SI-3, SI-4, SI-5)	Santé et Bien-Etre Social Canada
Systems and Procedures Clerk (CR-5)	Ministère des Affaires Indiennes et du Nord Canadien
Technicien de travaux pratiques	Bureau des langues (Fédéral)
	Collège de Maisonneuve
	Collège du Vieux-Montréal
Technicien en information	Ministère des Affaires Sociales
	Ministère du Tourisme, Chasse et Pêche
	Travaux Publics et Approvisionnement
	Régie de l'Assurance Maladie du Québec
	Commission des Accident du Travail
	Affaires Culturelles

Suite: - Revision et vérification

TITRE D'EMPLOI	EMPLOYEUR
	Régie des Rentes du Québec
	Université du Québec à Montréal
	Collège du Vieux-Montréal
	Ministère des Communications
	Ministère des Consommateurs, Coopératives et Institutions Financières
Technicien en laboratoire didactique et de Sciences Humaines	Université du Québec à Montréal
Technicien en Recherche	Fédération Québec des Caisses Populaires Desjardins
Technicien grade I (Planification)	Commission des Transports de la Communauté Urbaine de Montréal

Commentaires sur le tableau 9C: la fonction générale.

La fonction générale implique la réalisation des principales étapes du processus de traitement d'information: la cueillette, l'organisation des données et la transmission. Toutes sont essentielles à la réalisation de la fonction.

L'étape cueillette amène le technicien à effectuer des recherches dans les sources secondaires tels les documents, les données, etc, et dans les sources primaires par un contact direct soit avec les individus par étude de cas, soit avec des populations, en utilisant les techniques d'échantillonnage.

L'étape "organisation des données" se présente dans la pratique sous trois aspects différents:

1° l'organisation des données quantitatives par les méthodes statistiques: les données sont regroupées et analysées avec les méthodes des statistiques descriptives et déductives pour calculer des indices tels la moyenne, la médiane, jusqu'aux corrélations et l'estimation des erreurs. Souvent, on demande de préparer ces données de façon à ce qu'elles puissent être traitées par l'informatique. Il s'agit de faire le lien plutôt que d'organiser le traitement informatique comme tel.

2° Organisation des données qualitatives par affinité: ces tâches correspondent à la description donnée au tableau 9E ci-après.

3° Organisation des données qualitatives par analyse et synthèse: en utilisant des sources documentaires, il s'agit de catégoriser des extraits de textes, des déclarations écrites, etc., selon des critères précis propres aux objectifs du service ou de l'entreprise. Puis on regroupe ces catégories pour produire une synthèse, qui fera l'objet d'un rapport, d'une note d'information ou d'un communiqué. On utilise souvent les termes "analyse de contenu" pour caractériser ce type d'organisation de données.

TABLEAU 9D

Les fonctions de travail de la fonction-type:

Fonction particulière de cueillette

DESCRIPTION DE TACHE:

---

1. ORGANISER LA CUEILLETTE

   - préparation des horaires
   - préparation des conditions matérielles de l'examen
   - regroupement et convocation des candidats

2. REALISER LA CUEILLETTE

   - contrôle de l'administration d'examens
   - information aux candidats sur les exigences de l'examen
   - surveillance des scéances d'examens

3. ORGANISATION DES DONNKES

   - organisation de la correction des examens
   - surveillance de l'application des normes de correction
   - vérification de la correction
   - collaboration à la compilation des résultats des examens
   - collaboration à l'élaboration des rapports statistiques

4. TRANSMISSION DES DONNEES

   - si mandaté, transmission des résultats d'examens
   - rapports des données des examens et du déroulement des séances

TABLEAU 9D

Suite

5. CONSERVER LES DONNEES

- inventaire du matériel d'examens requis tenu à jour
- contrôle de la distribution du matériel d'examens
- définition des besoins en matériel d'examens

TITRE D'EMPLOI	EMPLOYEUR
Agent de bureau	Ministère du Travail et de la Main-d'Oeuvre
Attaché de Recherche (Examen)	Commission des Ecoles Catholiques de Montréal
Commis Senior (Dossier)	Université du Québec à Montréal
Commis Senior (Perfectionnement)	Université du Québec à Montréal
Psychotechnicien	Commission des Ecoles Catholiques de Montréal
Technicien en Administration	Collège de Maisonneuve
Technicien en Recherche (Bureau d'évaluation)	Commission des Ecoles Catholiques de Montréal

Commentaires sur le tableau: 9D

Fonction particulière de cueillette

Cette fonction de travail est centrée sur une tâche-clé, la cueillette. Cependant, plusieurs employeurs y ont ajouté des tâches d'organisation de données: on peut considérer ces dernières tâches comme secondaires. Les instruments utilisés sont des tests standardisés, des examens, ou des questionnaires d'enquête. Notons que, au niveau de notre enquête, nous avons trouvé des postes de travail où l'entrevue était l'instrument principal de cueillette. Cependant, nous ne les avons pas conservés dans cette analyse, parce qu'ils ne répondaient pas au critère de permanence dans le temps.

TABLEAU 9E

Les fonctions de travail de la fonction-type:

Fonction particulière d'organisation des données quantitatives

---

DESCRIPTION DE TACHE:

---

1. CONSTRUIRE LA BANQUE DES DONNEES
   - cueillette de sources
   - dépouillement des sources
   - réduction des données
   - vérification des données
   - compilation des données

2. FAIRE LE TRAITEMENT PRIMAIRE
   - classification des données
   - codage des données

3. FAIRE LES TRAITEMENTS SPECIALISES
   - application des méthodes statistiques classiques (statistiques descriptives et déductives)

4. FAIRE LE LIEN AVEC L'INFORMATIQUE

5. PREPARER DES RAPPORTS STATISTIQUES (illustrations)

TITRE D'EMPLOI	EMPLOYEUR
Adjoint de Recherche (SI-1, SI-2, SI-3, SI-4, SI-5)	SORECOM Statistique - Canada
Agent de bureau	Ministère du Travail et de la Main-d'Oeuvre du Québec
	Ministère des Affaires Sociales
	Commissions des Accidents du Travail
	Hydro-Québec
Préposé aux statistiques	Fédération Québec des Caisses Populaires Desjardins
Statisticien	Centrale des Enseignants du Québec
Technicien aux Assignations (Horaires)	Commission des Transports de la Communauté Urbaine de Montréal
Technicien en Administration (Statistique)	Régie de l'Assurance Maladie du Québec

Commentaires sur le tableau 9E: Fonction particulière d'organisation des données quantitatives.

Cette fonction est centrée sur le traitement statistique des données quantitatives.

La cueillette consiste à sélectionner les données dans des documents statistiques.

Le traitement statistique va de la simple classification jusqu'à la description (mode, médiane, moyenne), la corrélation, le calcul des erreurs, etc.

Faire le lien avec l'informatique consiste à préparer les données dans des formats utilisables par les informaticiens.

Les rapports statistiques se présentent surtout sous formes de graphiques, tableaux, diagrammes, avec notes explicatives.

TABLEAU 9F

Les fonctions de travail de la fonction-type:

Fonction particulière d'organisation de données qualitatives

DESCRIPTION DE TACHE:

---

1. ANALYSER LES INFORMATIONS ISSUES DE DIVERSES SOURCES:
   - personnes
   - dossiers
   - services
   - normes et règlements

2. SELECTIONNER EN FONCTION DES AFFINITES ENTRE LES INFORMATIONS

3. ASSURER LA RESPONSABILITE:
   - d'une partie de la cueillette
   - de la relation publique avec le client
   - d'être émetteur-récepteur de l'information
   - de la conservation et de la mise à jour de la banque de données
   - de faire un rapport de son travail

TITRE D'EMPLOI	EMPLOYEUR
Accueil aux étudiants	Université du Québec à Montréal
Accueil aux immigrants	Ministère de l'Immigration du Québec
Agent d'Aide Sociale *	Ministère des Affaires Sociales
	Commission des Accidents du Travail
Agent de Main-d'Oeuvre	Ministère du travail et de la Main-d'Oeuvre du Québec
	Commission des Accidents du Travail
	Ministère de l'Immigration du Québec
Aide aux Consommateurs	Gaz Métropolitain
Conseiller en Relations Publiques	Commission des Ecoles Catholiques de Montréal
CR-5 et PM-1	Centre de Main-d'Oeuvre du Canada
Gérant de succursale	Household Finance

* Il ne s'agit pas des postes de travail reliés à des tâches d'intervention.

Commentaires sur le tableau 9F: Fonction particulière d'organisation de données qualitatives.

Le technicien doit traiter trois types d'information:

1° l'information d'ordre personnel fournie par le client et codifiée dans un dossier,

2° l'information concernant les services offerts par l'organisation-employeur,

3° l'information concernant les règles d'admissibilités aux services, les lois, les normes propres à chaque situation.

Pour réaliser ce traitement, le technicien doit d'abord cueillir l'information dans les données et/ou auprès du client. Il doit analyser les données recueillies, les pondérer, déterminer les pré-requis, en fonction des services offerts et des règlements et normes prescrits par l'organisation. Il s'agit donc d'interpréter les règles, normes et lois pour déterminer la relation entre les besoins du client et les possibilités des services.

Le but de l'opération est d'arriver à une référence, une admission, une sélection, un conseil. Donc, la responsabilité du technicien est de faire le lien entre des données de sources diverses. Une dernière tâche consiste à transmettre le résultat par écrit et/ou de vive voix.

TABLEAU 9G

Les fonctions de travail de la fonction-type:

Fonction particulière de transmission

DESCRIPTION DE TACHE:

1. FOURNIR L'INFORMATION; APRES AVOIR ACCUEILLI LE CLIENT ET EVALUE SES BESOINS

2. COLLABORER A L'ELABORATION DES PROGRAMMES D'INFORMATION A FOURNIR (contenu) ET DES MOYENS POUR LES FOURNIR (textes, activités, etc.)

TITRE D'EMPLOI	EMPLOYEUR
Agent d'accueil	Fédération Québec des Caisses Populaires Desjardins
	Centre Local des Sercices Communautaires de Rosemont
Service aux Abonnés	Gaz Métropolitain

Commentaires sur tableau 9G: Fonction particulière de transmission.

Le technicien assumant cette fonction de travail doit transmettre l'information, non pas dans le sens de la communication orale d'une donnée déjà cataloguée (ex: assistance-annuaire, Bell Canada), mais il doit plutôt construire son message à partir de l'évaluation des besoins du client et de sa connaissance des services offerts par l'organisation.

9.4 Résultats de l'analyse qualitative

L'analyse qualitative des données cueillies par notre enquête sur le terrain nous a permis d'enrichir la réflexion théorique sur le P.T.I. , vérifier la pertinence de l'hypothèse de la fonction-type T.R.P.S., en délimitant le champ professionnel T.R.P.S. en termes de fonctions de travail dans des entreprises concrètes et en définissant plus clairement les tâches réelles des fonctions de travail de type T.R.P.S.

9.4.1 Apport de l'enquête au développement du cadre conceptuel.

L'enquête sur le terrain a apporté des éléments nouveaux concernant les dimensions du P.T.I. Ces nouvelles connaissances nous ont permis de préciser les aspects suivants:

1° les dimensions de l'étape "organisation des données"

2° les concepts de cueillette et transmission en rapport avec le concept de relation avec un public

3° le rapport entre les concepts d'organisation des données et de relation avec un public

9.4.1.1 Les dimensions de l'étape organisation des données.

Dans le cadre conceptuel de l'étude, nous avions listé une série de tâches théoriques propres à l'organisation des données comme nous le suggérait la méthodologie des sciences humaines. L'enquête nous révèle l'organisation réelle du travail de cette étape. Ainsi nous avons trouvé trois types d'organisation de données que nous avons décrit dans les tableaux des fonctions de travail de la fonction-type (tableaux 9C à 9G). Ce sont:

1° l'organisation de données quantitatives,
2° l'organisation de données qualitatives par affinité,
3° l'organisation de données qualitatives par analyse et synthèse.

Cependant nous constatons que cette notion d'organisation des données est présente à travers toutes les étapes du processus de traitement de l'information. Elle ressort comme dominante à l'étape organisation des données; elle est présente comme aspect secondaire de la cueillette et de la transmission de l'information. En effet, la cueillette utilise des instruments et des techniques qui donnent une première organisation aux données.

On a une organisation des données lors de l'étude de la population et du choix de l'échantillon; à travers le questionnaire, l'entrevue etc, la masse de données brutes de l'informateur-émetteur est réduite donc organisée pour être utilisable par la recherche.

La transmission de l'information suppose une organisation des données dans un format compatible avec le destinataire-récepteur. Si on a à transmettre des données à l'informatique, il faut les préparer dans un format (graphique, tableau, code) aisément compréhensible par l'informaticien. Il en va de même des rapports et illustrations.

9.4.1.2 Les concepts de cueillette et transmission en rapport avec le concept de relation avec un public.

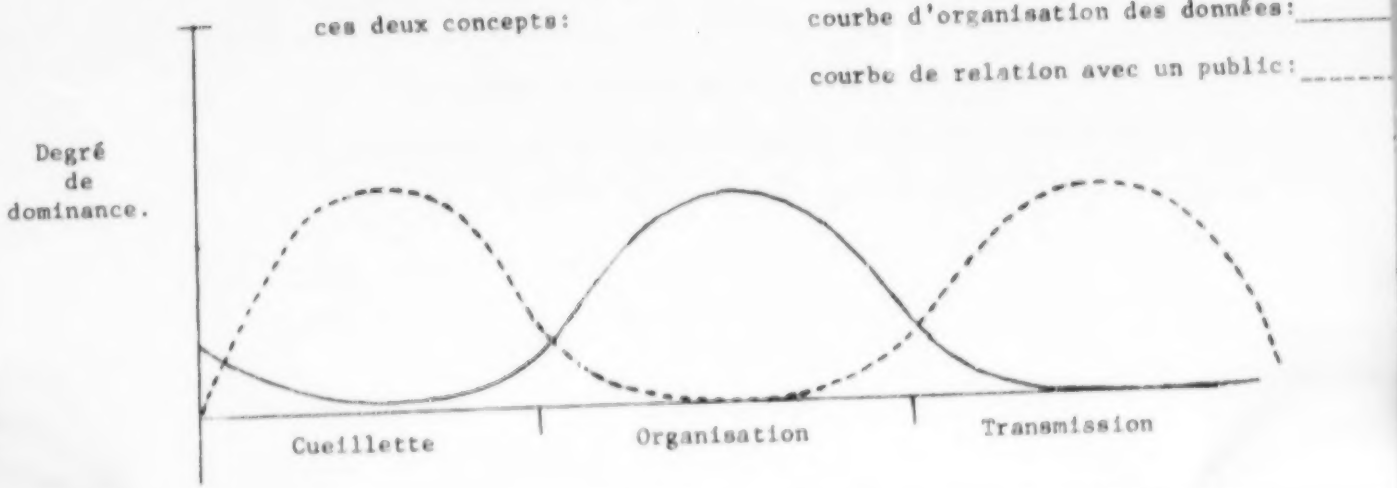
Nous avons fait ressortir le rôle de l'organisation des données dans la cueillette et la transmission des données. Ces deux étapes sont aussi en relation avec le concept de relation avec un public, qui apparaît comme l'aspect dominant de ces étapes. L'analyse du dossier descriptif pour constituer la liste des tâches de la fonction-type a dégagé cette dimension de relation avec un public.

La relation avec un public implique les tâches d'établir le contact, maintenir la relation et la terminer. La relation a lieu dans le contexte d'un service, d'une enquête, etc. où le technicien peut tenir compte des éléments psychologiques et sociaux contextuels pour que cette relation soit bonne. Elle suppose donc l'acquisition d'une habileté spéciale à réaliser de telles tâches. La relation avec un public a lieu lors de la

cueillette, où le public est émetteur d'information et où le représentant de l'organisation est le récepteur. L'échange se fait à travers les techniques spécifiques de la cueillette d'information. Cette relation se présente aussi lors de la transmission de l'information, où le public devient récepteur et le représentant devient l'émetteur. Le message est émis selon un code et avec des supports favorisant la réception du message par le public. Enfin la relation avec un public est présente en arrière-plan lors de l'organisation des données qui doit tenir compte des exigences à la fois de l'organisation et du public. Les données sont organisées selon les normes et règles.

9.4.1.3 Rapport entre les concepts d'organisation des données et de relation avec un public.

Ces deux concepts jouent des rôles centraux et complémentaires dans le processus de traitement de l'information. On les retrouve à toutes les étapes du processus de traitement de l'information. Cependant, là où un aspect est dominant, l'autre apparaît en arrière-plan. Le graphique suivant illustre la relation entre ces deux concepts:



9.4.2 Vérification de l'hypothèse de la fonction-type T.R.P.S.

9.4.2.1 Existence de la fonction-type T.R.P.S.

L'enquête sur le terrain nous apporte la confirmation qu'il existe bien des fonctions de travail de niveau technique, répondant aux critères de l'hypothèse de la fonction-type T.R.P.S. Nous avons dénombré 39 titres d'emplois où l'on retrouve des tâches T.R.P.S. Nous avons listé ces tâches pour établir la description de la fonction-type et nous en avons décrit les fonctions de travail essentielles.

9.4.2.2 Rôle central de la cueillette et de l'organisation des données.

Comme nous le suggérait l'analyse comparative des programmes, les fonctions de travail réelles T.R.P.S. sont centrées sur la cueillette et l'organisation des données. C'est particulièrement manifeste pour la fonction générale et pour les fonctions particulières de cueillette et d'organisation de données quantitatives et qualitatives.

La dimension conservation n'existe qu'au plan de la conservation de certains dossiers. C'est donc très mineur.

La transmission ressort dans sa dimension relation avec un public à travers les moyens de communication peu spécialisés. Tout ce qui touche communication à travers les "MASS-MEDIA", T.V., radio, journaux ,n'entre pas dans le domaine de la fonction-type. La transmission se limite à une information/ factuelle présentée directement au client, où à travers des moyens comme les rapports, graphiques, tableaux, ou des présentations audio-visuelles simples.

9.4.2.3 Les qualités de la fonction-type

La fonction-type T.R.P.S. possède un caractère englobant puisqu'elle touche un ensemble de fonctions de travail variés traitant différents types d'informations pour différents types d'organisations. C'est dire que la formation T.R.P.S. se centrera sur le processus de traitement d'information et non sur les particularités de chaque information ou organisation.

Cette qualité de la fonction-type favorisera la mobilité horizontale des travailleurs à travers les différents emplois et ouvrira un champ diversifié d'emploi.

9.4.2.4 Les dimensions conception et interprétation.

Les dimensions du P.T.I. sont présentes dans la fonction-type, mais pas à un niveau très spécialisé. On a la conception des étapes techniques, comme l'organisation de la cueillette par exemple.

ou encore l'interprétation d'information lorsqu'il s'agit d'interpréter les normes et règlements d'un service et les besoins d'un client.

Il nous apparaît donc nécessaire de donner une initiation à la conception et l'interprétation dans le programme T.R.P.S.

10. Les besoins quantitatifs du marché du travail

L'enquête sur le terrain a permis de vérifier l'existence sur le marché du travail des fonctions de travail concordant avec notre description de la fonction-type du technicien en recherches psycho-sociales. Maintenant nous devons analyser l'aspect quantitatif de la fonction-type en nous posant les questions suivantes:

Combien de postes de travail T.R.P.S. existe-t-il dans les organisations visitées constituant notre échantillon.

Ces données sont-elles généralisables au niveau de la population des organisations de même type?

Combien d'emplois sont disponibles pour les futurs finissants du programme T.R.P.S.?

10.1 L'état actuel du marché du travail couvert par la fonction-type T.R.P.S.

10.1.1 Les sources d'informations

10.1.1.1 Les secteurs public et para-public du gouvernement du Québec.

Pour évaluer le nombre de postes de travail de type T.R.P.S. existant dans les ministères et organismes publics et para-publics du Québec, nous avons consulté la commission de la fonction publique du Québec. Notons que la commission n'a pas juridiction sur tout le para-public québécois: ainsi l'Hydro-Québec, les CLSC, les commissions scolaires, les hôpitaux, etc... échappent à sa juridiction.

A partir de cette source, nous avons déterminé le nombre de postes de travail existant dans les grands corps d'emploi techniques qui répondaient aux critères de la fonction-type T.R.P.S.

Cependant, il nous a été impossible d'évaluer le nombre de postes de type T.R.P.S dans le corps d'emploi d'agents de bureau. Au cours de l'enquête, nous avons découvert plusieurs fonctions de travail de type T.R.P.S. portant ce titre; alors que d'autres fonctions de travail portant le même titre ne répondaient pas aux critères T.R.P.S. Il faudrait examiner toutes les descriptions de tâches de tous les services du personnel pour discriminer entre agents de bureau de type T.R.P.S. et ceux qui ne le sont pas.

10.1.1.2 Le secteur public fédéral.

L'enquête sur le terrain a été moins extensive du côté de la fonction publique fédérale. Nous avons consulté cependant, la commission de la fonction publique du Canada. Nous avons identifié deux corps d'emploi répondant aux critères de la fonction-type T.R.P.S. Il s'agit d'abord du groupe "soutien de l'enseignement" pour les aides-enseignants et les moniteurs de langue.

Nous avons identifié aussi le groupe "soutien aux sciences humaines" première catégorie, qui répond à la définition suivante: ces postes jouent un rôle de soutien aux catégories scientifiques et professionnelles qui réalisent des tâches comme: "... diriger des enquêtes, études, projets et tests qui exigent des connaissances pratiques dans un domaine spécialisé, économique, histoire ou psychologie, par exemple, et qui demandent d'élaborer des techniques et méthodes spécialisées ou d'interpréter des conclusions et de rédiger des rapports." (1)

---

(1) Normes de sélection: Commission de la fonction publique du Canada, Octobre 1973.

Il existe d'autres secteurs du gouvernement fédéral où l'on retrouve des fonctions de travail de type T.R.P.S. Il s'agit des agents de main-d'oeuvre, surtout les catégories CR-5 et PM-1, mais nous n'avons aucune information quantitative à leur sujet. Il en va de même pour les agents de l'Assurance-Chômage, les agents de l'immigration et des douanes.

10.1.1.3 Le secteur privé:

L'information quantitative nous a été fourni par les directeurs du personnel des entreprises visitées.

10.1.2 Le nombre de postes de travail identifiés dans l'échantillon.

Nous avons préparé les tableaux 10 A à F afin de montrer le nombre de postes de travail de type T.R.P.S. existant dans l'échantillon.

Le nombre de postes de travail existant réfère au nombre de postes recouverts par un titre d'emploi d'un employeur spécifique. Sont inclus les postes occupés par un titulaire et les postes vacants.

TABLEAU 10A Nombre de postes de travail: Fonction générale

TITRE D'EMPLOI	EMPLOYEUR	NOMBRE DE POSTES EXISTANTS	PREVUS
Agent de réclamation	Commission des Ecoles Catholiques de Montréal	1	
Agent d'indemnisation en accidents du travail	Commission des Accidents du Travail	140	50
Agent principal de bureau (Recherche statistique)	Ministère des Affaires Sociales	?	?
Agent de bureau	Collège de Maisonneuve	2	
Soutien aux Sciences Humaines	Bureau des Langues (fédéral)	65	
Commis I	Commission des Ecoles Catholiques de Montréal	1	
Inspecteur-Enquêteur	Commission du Salaire Minimum	122	
Junior Research Officer (SI-1)	Ministère des Affaires Indiennes et du Nord Canadien	1	
Research Officer (SI-3)	Ministère des Affaires Indiennes et du Nord Canadien	1	
Soutien aux Sciences Humaines (SI-1, SI-2, SI-3, SI-4, SI-5)	Santé et Bien-Etre Social Canada	69	
Systems and Procedures Clerk (CR-5)	Ministère des Affaires Indiennes et du Nord Canadien	1	
Technicien de travaux pratiques	Collège de Maisonneuve	1	
	Collège du Vieux-Montréal	2	
Soutien aux Sciences Humaines	Ministère des Transport (Canada)	27	
	Commission de la fonction publique du Canada	70	
Technicien en information	Ministères visités: Province de Québec	170	
	Université du Québec à Montréal	2	
	Collège du Vieux-Montréal	2	
Technicien en laboratoire didactique et de Sc. Humaines	Université du Québec à Montréal	2	
Technicien en Recherche	Fédération Québec des Caisses Populaires Desjardins	2	
Technicien grade I (planification)	Commission des Transports de la Communauté Urbaine de Montréal	1	3
	TOTAL	677	53

TABLEAU 10B Nombre de postes de travail: Fonction particulière de cueillette

TITRE D'EMPLOI	EMPLOYEUR	NOMBRE DE POSTES EXISTANTS	NOMBRE DE POSTES PREVUS
Agent de Bureau	Ministère du Travail et de la Main-d'Oeuvre	?	
Attaché de Recherche (Examen)	Commission des Ecoles Catholiques de Montréal	1	
Commis Senior (Dossier)	Université du Québec à Montréal	1	
Commis Senior (Perfectionnement)	Université du Québec à Montréal	1	
Psychotechnicien	Commission des Ecoles Catholiques de Montréal	8	
Technicien en Administration	Collège de Maisonneuve	2	
Technicien en Recherche (Bureau d'évaluation)	Commission des Ecoles Catholiques de Montréal	7	
	TOTAL	20	

Agent de bureau: nombre inconnu

TABLEAU 10C Nombre de postes de travail: Fonction particulière d'organisation des données quantitatives

TITRE D'EMPLOI	EMPLOYEUR	NOMBRE DE POSTES EXISTANTS	NOMBRE DE POSTES PREVUS
Adjoint de Recherche (SI-1, SI-2, SI-3, SI-4, SI-5)	Statistique-Canada	669	
Agent de Bureau	Ministère du Travail et de la Main-d'Oeuvre du Québec	?	?
	Ministère des Affaires Sociales	?	?
	Commission des Accidents du Travail	?	?
	Hydro-Québec	?	?
Préposé aux Statistiques	Fédération Québec des Caisses Populaires Desjardins	1	
Statisticien	Centrale des Enseignants du Québec	1	
Technicien aux Assignations (Horaires)	Commission des Transports de la Communauté Urbaine de Montréal	3	
Technicien en Administration (Statistique)	Régie de l'Assurance Maladie du Québec	30	

TABLEAU 10D Nombre de postes de travail: Fonction particulière d'organisation de données qualitatives

TITRE D'EMPLOI	EMPLOYEUR	NOMBRE DE POSTES EXISTANTS	NOMBRE DE POSTES PREVUS
Accueil aux Etudiants	Université du Québec à Montréal	2	
	Collège de Maisonneuve		
Accueil aux Immigrants	Ministère de l'Immigration du Québec	7	14
Agent d'aide Sociale	Ministère des Affaires Sociales	1,000	
Agent de Main-d'Oeuvre	Ministère du Travail et de la Main-d'Oeuvre du Québec	300	
	Commission des Accidents du Travail		
	Ministère de l'Immigration du Québec		
Aide aux Consommateurs	Gaz Métropolitain	1	
Conseiller en Relations Publiques	Commission des Ecoles Catholiques de Montréal	1	
CR-5 et PM-1	Centre de Main-d'Oeuvre du Canada	?	?
Gérant de succursale	Household Finance	54	50
	TOTAL	1,365	64

TABLEAU 10E Nombre de postes de travail: Fonction particulière de transmission

TITRE D'EMPLOI	EMPLOYEUR	NOMBRE DE POSTES EXISTANTS	NOMBRE DE POSTES PREVUS
Agent d'accueil	Fédération Québec des Caisses Populaires Desjardins	1	
	Centre Local des Services Communautaires de Rosemont	1	
Service aux Abonnés	Gaz Métropolitain	30	
	TOTAL	32	

TABLEAU 10F

Nombre de postes de travail: fonction-type T.R.P.S.

	NOMBRE DE POSTES	
	EXISTANTS	PREVUS
- Fonction générale	677	53
- Fonction particulière de cueillette	20	0
- Fonction particulière d'organisation de données quantitatives	704	0
- Fonction particulière d'organisation de données qualitatives	1,365	64
- Fonction particulière de transmission	32	0
TOTAL	2,798	117
GRAND TOTAL	2,915	

10.1.3 La généralisation des résultats au niveau de la population.

L'évaluation quantitative du nombre de postes de travail existants n'est valable que pour l'échantillon des entreprises sélectionnées. Combien de postes de travail de type T.R.P.S. existe-t-il dans la population des entreprises d'où a été tiré l'échantillon? La réponse à cette question est plutôt complexe. Si l'on se réfère aux catégories de population utilisées par la recherche, on constate que la catégorie A est plus fortement représentée que les catégories B et C.

La catégorie A regroupe les organisations et entreprises dont l'activité principale conciste à traiter de l'information sur le comportement humain. On trouve, dans cette catégorie, les organisations publiques et para-publiques régies par les Commissions de la fonction publique de Québec et d'Ottawa. Ces organismes nous ont fourni des données quantitatives sur l'ensemble de la population des organisations publiques. A ce niveau, les données quantitatives de l'échantillon s'apparentent étroitement aux données pour la population.

Cependant, certains organismes para-publiques ne sont pas soumis à la Commission de la fonction publique, tels les C.L.S.C. et les Commissions scolaires. Il existe pour eux une possibilité

de généraliser les résultats de l'échantillon pour les appliquer à la population correspondante des organisations. Mais un problème se pose: ces organisations varient en dimension. On ne peut donc pas estimer le nombre de postes disponibles au niveau de la population. Tout ce qu'on peut dire, c'est que, pour un titre de fonction de travail d'un type d'organisation donnée, on a de fortes chances de retrouver ce titre ou cette fonction de travail dans les autres organisations de même type, sans pouvoir en évaluer le nombre exact. Ainsi nous avons découvert un poste à l'accueil au C.L.S.C. Rosemont. On peut alors généraliser pour la population et supposer que les C.L.S.C. ont des postes à l'accueil, mais l'estimation du nombre devient plus difficile. Il en va de même pour les postes de psycho-techniciens des Commissions scolaires.

Au niveau du secteur privé, la généralisation est encore plus aléatoire, puisqu'en plus de varier en dimension, les entreprises privées varient beaucoup en terme d'organisation du travail, ce qui fait qu'il est encore plus difficile d'évaluer le nombre de postes existant au niveau de la population.

La seule conclusion que nous nous sommes permis de tirer pour la population des organisations, c'est qu'il y a un nombre plus grand de postes de travail au sein de la population qu'au sein de l'échantillon, mais qu'il nous est difficile d'en préciser l'étendue.

10.1.4 L'estimation des emplois disponibles.

Passons maintenant à l'estimation des emplois disponibles. Combien d'emplois sont laissés vacants au cours d'une année et combien de nouveaux postes de travail sont créés chaque année? Pour répondre à ces questions, nous devons examiner les deux mécanismes suivants:

1° la rotation normale du personnel, suite aux mutations, retraites, maladies, etc.

2° la création de nouveaux postes de travail

10.1.4.1 Estimation des emplois disponibles suite à la rotation normale du personnel.

Chaque année, des postes deviennent vacants au sein du personnel d'une organisation. Combien de postes sont mis ainsi en disponibilité? Nous avons utilisé le taux de rotation normal du personnel. Selon plusieurs employeurs consultés, ce taux se situerait autour de 4%. Le tableau suivant montre le nombre d'emploi normalement disponible pour chaque catégorie de la fonction-type. (Tableau G)

TABLEAU 10G Estimation des emplois disponibles

	Nombre de postes existants	Taux de rotation de 4 % /année
Fonction générale	677	27.08
Fonction particulière:		
de cueillette	20	1.
d'organisation qualitative	1,365	54.6
d'organisation quantitative	704	28.16
de transmission	32	1.28
	2,798	112.

10.1.4.2 La création de nouveaux postes de travail.

La conjoncture économique actuelle ne favorise pas de nouveaux postes de travail. Au contraire, on observe de fortes mises à pieds, dans les secteurs de la production notamment. Les organisations publiques et para-publiques voient leur budget soumis au régime d'austérité ce qui limite considérablement la création de nouveaux postes.

Au cours de l'enquête, nous avons tout de même cherché à connaître les plans des employeurs en ce qui a trait à la création de nouveaux postes de travail. Le tableau suivant en donne les résultats par catégorie de la fonction-type. Ces chiffres sont valables pour les deux prochaines années.

TABLEAU 10H Nouveaux postes de travail

	Nombre de postes existants	Nombre de postes prévus
Fonction générale	677	53
Fonction particulière de cueillette	20	0
" d'organisation qualitative	1,365	64
" d'organisation quantitative	704	0
" de transmission	32	0
TOTAL	2,798	117

10.1.4.3 Nombre total de postes disponibles par année

En additionnant le nombre de postes normalement laissés vacants par la rotation du personnel et le nombre de nouveaux postes créés au cours d'un an, on arrive au tableau suivant:

TABLEAU 10I Postes disponibles annuellement

Nombre de postes laissés vacants par année		= 112
Nombre de nouveaux postes prévus	(1) (.5 x 117)	= 58
TOTAL		170

Ainsi on peut estimer à 170 le nombre d'emplois disponibles par année au sein de la fonction-type T.R.P.S. sur la base de l'échantillon.

---

(1) Correction pour une estimation annuelle.

11.0 Développement du programme d'étude.

11.1 Autonomie du programme d'étude

Un nouveau programme d'étude, en principe, doit éviter de répéter les activités d'apprentissages déjà couvertes par les autres programmes d'études de niveau collégial ou encore des niveaux secondaire ou universitaire. Cette condition est un pré-requis à l'existence d'un programme d'étude autonome.

En pratique au niveau de l'analyse qualitative destinée à définir la fonction-type et les principales fonctions de travail du technicien en recherches psycho-sociales, nous avons rejeté toutes les tâches qui par leur complexité ou encore par le niveau de connaissances théoriques exigées demandaient soit une formation universitaire,soit une formation exclusivement de niveau secondaire. Ainsi les tâches conservées devenaient celles qui demandaient des apprentissages de niveau collégial.

De plus nous avons comparé les différents programmes professionnels offerts dans les cegeps pour s'assurer qu'il y avait une absence de programmes de formation pour la plupart des étapes du processus de traitement de l'information.

Ainsi nous est-il permis de croire qu'un programme d'étude autonome s'impose pour la formation de techniciens aptes à assumer les tâches du processus de traitement de l'information.

11.2 Les orientations

Le quatrième objectif poursuivi dans cette étude était:

(4.24) fournir les informations permettant d'améliorer le programme d'enseignement en techniques de recherches psychosociales. Pour atteindre parfaitement cet objectif, il fallait développer une connaissance adéquate du marché du travail, laquelle nous servirait ensuite de base pour une réforme de notre programme d'études; cette réforme adapterait les connaissances et les habiletés transmises par notre enseignement aux conditions concrètes du monde du travail.

Commençons tout d'abord par admettre que les informations que nous avons pu colliger à travers cette recherche ne nous apparaissent pas suffisamment exhaustives pour permettre la réalisation complète de l'opération de réforme décrite ci-dessus. Cependant, il y a quelques considérations qu'il est possible de tirer des données limitées que nous avons obtenus; ces considérations constituent des orientations qu'il faut donner à notre réforme.

11.2.1 PROGRAMME ENGLOBANT

D'abord l'étude du marché du travail a permis d'identifier une fonction de travail générale où le technicien assume la responsabilité de l'ensemble des étapes du processus de traitement

de l'information. De plus cette fonction de travail est celle qui correspond au plus grand nombre de titres d'emplois différents et au plus grand nombre d'employeurs. Cette situation permet de croire que le programme d'étude se doit d'être englobant c'est-à-dire suffisamment large pour assurer une formation adéquate à la réalisation de chacune des étapes du processus de traitement de l'information.

11.2.2 Tâches essentielles

Ensuite nous avons déjà fait ressortir au niveau de l'analyse qualitative des données de l'enquête que certaines étapes du P.T.I. étaient considérées comme complémentaires dans les descriptions des tâches des emplois pertinents alors que d'autres se retrouvaient comme essentielles dans la plupart des emplois.

Ainsi la fonction de cueillette et celle de l'organisation des données quantitatives et qualitatives font souvent l'objet principal des définitions de tâches. Conséquemment le programme d'étude se devrait de mettre l'emphase sur le développement des connaissances et des habiletés nécessaires à la réalisation des tâches de cueillettes et d'organisation de données.

11.2.3 LA RELATION HUMAINE

De plus l'analyse qualitative a aussi démontré la relation qui existe entre les tâches des différentes étapes du processus de traitement d'information et les activités de relations avec un public. Cette constatation montre l'importance d'inclure au programme une formation structurée en relations humaines.

11.2.4 Tâches complémentaires

Enfin le programme d'étude devrait tenir compte de l'ensemble des autres tâches complémentaires en assurant une initiation aux sciences humaines, aux méthodes de recherches, à l'élaboration de rapports, à la conservation de documents, à l'informatique etc.

11.2.5 QUALITES A DEVELOPPER

Il faut de même retenir, qu'à partir de la notion de processus de traitement de l'information que nous avons nettement différencié de celle du processus d'intervention, il est possible d'inférer que la formation doit tenter de développer les qualités exigées par les travaux de recherches comme par exemple la rigueur, l'objectivité, la logique, la méthode et le contrôle.

11.2.6 METHODES ET INSTRUMENTS

D'un autre côté la définition des différentes étapes du processus de traitement de l'information permet d'identifier les aspects méthodologiques et instrumentaux à développer dans le programme d'étude.

11.3 CONCLUSION

Toutefois ces quelques remarques n'ont qu'une valeur d'orientation. En effet, il faudrait pousser plus loin l'étude de chacune des activités de travail pour établir exactement l'étendue des apprentissages nécessaires et utiles à l'accomplissement des tâches de technicien en recherches psycho-sociales.

12.0 Conclusions

La conduite à notre recherche nous amené à exécuter une série d'activités que nous récapitulerons sommairement dans les lignes qui suivent. Il a d'abord fallu, avant toute chose, circonscrire et définir le champ professionnel touché par le programme techniques de recherches psycho-sociales; cette opération nous a amené à distinguer le processus d'intervention du processus de traitement de l'information. A partir de là, nous avons concentré nos efforts sur le processus de traitement de l'information (P.T.I.), en élaborant un modèle théorique qui précisait les différentes étapes touchées par le P.T.I.

A partir du modèle ainsi dégagé, il fallait déterminer à quel niveau de formation (universitaire, collégial ou secondaire) appartenaient chacune des étapes. Le niveau collégial étant celui qui nous intéressait, nous avons ensuite rapproché chacun des programmes de formation technique avec notre modèle théorique du P.T.I. Ainsi avons-nous pu isoler certaines étapes et tâches du P.T.I. que les programmes existants ne touchaient pas du tout ou seulement en partie. C'est à partir de cette dernière analyse que nous avons formulé la fonction-type de technicien en recherches psycho-sociales.

De là, nous avons confirmé la pertinence de notre hypothèse par une enquête auprès des employeurs. L'analyse des résultats nous

a permis de définir l'existence de fonctions de travail de type T.R.P.S., telles la fonction générale et les fonctions particulières de cueillette, d'organisation des données quantitatives ou qualitatives, et de transmission.

L'analyse quantitative des résultats de l'enquête a fait ressortir l'existence de postes de travail de type T.R.P.S. existants et prévus.

A la suite d'un retour sur l'ensemble des données, nous avons tiré certaines orientations destinées à améliorer le programme d'étude de techniques de recherches psycho-sociales.

Cependant cette étude aurait pu être encore plus fructueuse si nous n' avions pas eu à faire face aux limites suivantes:

a) Le fait que le corps d'emploi de T.R.P.S.n'existe pas sous ce titre, et qu'aucun diplômé n'a permis de faire connaître cette technique aux employeurs, rendait la cueillette d'informations difficile. En effet les descriptions de tâches étaient souvent imprécises, l'identification des postes de travail pertinents était souvent soumise au hasard, entraînant l'impossibilité d'une généralisation totalement justifiée.

b) La fonction-type du technicien en recherches psycho-sociales est si englobante qu'elle recouvre un grand nombre de secteurs d'emploi; ainsi l'échantillon aurait pu être plus important spécialement dans les secteurs para-public et privé.

c) Les moyens matériels disponibles rendaient impossible la tâche d'assurer l'exhaustivité de l'information et son contrôle.

Malgré ces limites l'étude a permis de réaliser en majeure partie les objectifs généraux que nous nous étions fixés au départ à savoir:

- Préciser le domaine professionnel relié au secteur de la recherche psycho-sociale.

- Définir les besoins quantitatifs du marché du travail de ce domaine professionnel.

- Fournir les informations permettant d'améliorer le programme d'enseignement en techniques de recherches psycho-sociales.

ANNEXE I

LISTE DES ENTREPRISES VISITEES ET NON-VISITEES

LISTE DES ENTREPRISES VISITEES ET NON-VISITEES

TITRE	CATEGORIE	VISITE
Administration Canadienne des Transports Aériens 1	A	OUI
Aéroport International de Montréal 2	A	NON
Air Canada 3	A	NON
Archives Nationales de Québec 4	A	NON
Avis 5	A	NON
Bell Canada 6	A	NON
Bibliothèque National 7	A	OUI
BP Publicité 8	A	NON
Bureau des Langues 9	A	OUI
Canadien National (C.N.) 10	A	OUI
Canadien National Canadien Pacifique (C.N.C.P.) 11		

TITRE	CATEGORIE	VISITE
CEGEP de Maisonneuve 12	A	OUI
CEGEP du Vieux-Montréal 13	A	OUI
Centraide 14	A	NON
Centrale des Enseignants de Montréal (à Montréal) (C.E.Q.) 15	A	OUI
Centrale des Enseignants du Québec (à Québec) (C.E.Q.) 16	A	OUI
Centre d'Animation, de Developpement et de Recherche en Education (C.A.D.R.E.) 17	A	OUI
Centre de Main-D'Oeuvre du Canada (Ontario) 18	A	OUI
Centre Local des Services Communautaires de Rivière des Prairies (C.L.S.C.) 19	A	NON
Centre Local des Services Communautaires de Rosemont (C.L.S.C.) 20	A	OUI
Commission des Accidents de Travail (C.A.T.) 21	A	OUI
Commission des Droits de la Personne 22	A	OUI
Commission des Droits de la Personne 23	A	NON

TITRE	CATEGORIE	VISITE
Commission des Ecoles Catholiques de Montréal (C.E.C.M.) 24	A	OUI
Commission des Transports de la Communauté Urbaine de Montréal (C.T.C.U.M.) 25	A	OUI
Commission du Salaire Minimum 26	A	OUI
Commission Scolaire Chambly 27	A	NON
Commission Scolaire Jacques-Cartier 28	A	NON
Commission Scolaire Régionale Baldwin-Cartier 29	A	OUI
Commission Scolaire Taillon 30	A	OUI
Conseil des Ports Nationaux 31	A	OUI
Conseil des Syndicats Nationaux (C.S.N.) 32	A	NON
Gaz Métropolitain 33	A	OUI
Hôpital Louis-Hyppolite Lafontaine 34	A	OUI
Hôpital Maisonneuve 35	A	NON

TITRE	CATEGORIE	VISITE
Hydro-Québec 36	A	OUI
I.A.T.A. 37	A	NON
Institut National de Recherches Scientifique, Urbanisation (I.N.R.S.) 38	A	OUI
MC Gill University 39	A	NON
Ministère de la Justice 40	A	OUI
Ministère de la Santé et du Bien-Etre Social 41	A	OUI
Ministère des Affaires Culturelles 42	A	OUI
Ministère des Affaires Indiennes (Fédéral) 43	A	OUI
Ministère des Affaires Sociales (M.A.S.) 44	A	OUI
Ministère des Communications 45	A	OUI
Ministère des Consommateurs 46	A	NON
Ministère des Consommateurs, des Coopératives et des Institutions Financières 47	A	OUI

TITRE	CATEGORIE	VISITE
Ministère des Travaux Publics et Approvisionnements 48	A	OUI
Ministère du Travail et de la Main-D'Oeuvre 49	A	OUI
Ministère Immigration du Québec 50	A	OUI
Ministère Tourisme, Chasse et Pêche 51	A	OUI
Multi-Media 52	A	NON
Office National du Film (O.N.F.) 53	A	NON
Postes Canadiennes 54	A	NON
Price Waterhouse 55	A	OUI
Québec-Air 56	A	NON
Québec Téléphone 57	A	NON
Radio-Canada 58	A	OUI
Radio Diffusion Mutuelle Ltée 59	A	NON

TITRE	CATEGORIE	VISITE
Radio-Québec 60	A	NON
Régie de l'Assurance-Maladie du Québec (R.A.M.Q.) 61	A	OUI
Régie des Loteries 62	A	NON
Régie des Rentes du Québec 63	A	OUI
Service Général des Moyens D'Enseignement (S.G.M.E.) 64	A	NON
Société Centrale d'Hypothèque et de Logement 65	A	OUI
Solliciteur Général (Fédéral) 66	A	OUI
Sorecum 67	A	OUI
Statistique Canada 68	A	OUI
Télé Media 69	A	NON
Université de Montréal 70	A	NON
Université du Québec à Montréal (U.Q.A.M.) 71	A	OUI

TITRE	CATEGORIE	VISITE
Voyageur 72	A	OUI
Assurance-Vie Desjardins 73	B_1	OUI
Banque Canadienne Nationale (B.C.N.) 74	B_1	OUI
Banque Provinciale 75	B_1	NON
Dominion 76	B_1	OUI
Fédération des Caisses Populaires Desjardins (Montréal) 77	B_1	OUI
Fédération des Caisses Populaires Desjardins (Québec) 78	B_1	OUI
Fiducie du Québec 79	B_1	OUI
Household Finance Company (H.F.C.) 80	B_1	OUI
La Prudentielle (Montréal) 81	B_1	OUI
Sun Life 82	B_1	OUI
Canadian International Paper (C.I.P.) 83	B_2	NON

TITRE	CATEGORIE	VISITE
General Motors (G.M.) 84	B_2	NON
Johnson and Johnson 85	B_2	NON
Kraft 86	B_2	NON

ANNEXE II

PERSONNEL DE LA RECHERCHE

PERSONNEL DE LA RECHERCHE

L'étude a été dirigée conjointement par messieurs René Piotte, psychologue, et Philippe Ricard, sociologue.

Ont collaboré à ce travail:

Mlle Hélène Duval	sociologue
M. Denis Gagnon	sociologue
M. Jean-Guy Banville	sociologue
Mme Fernande David	agent de recherches
Mlle Madeleine Lachapelle	agent de recherches
M. Guy Léonard	agent de recherches

Ont été consultés :

M. Louis Sauvé	sociologue
Mme Louise Boudreault	professeur
M. Jean Villeneuve,	[illegible]ologue
M. Robert Féger,	éducateur

ANNEXE III

QUESTIONNAIRE DE PRE-ENQUETE

Nom de l'entreprise:

Adresse:

Téléphone:

Informateur: nom:

titre:

Date:

Titre du poste:

Départ, div.: - titre:

- activité:

ETAPES DU P.T.I.	LISTE DES TACHES	Tâches clef	% temps/ sem.
1. Commande (besoins)			
1.1 Prendre conscience des besoins			
1.2 Choisir les objectifs			
1.3 Inventorier les ressources nécessaires et/ou disponibles			
1.4 Transmettre projet à la conception			
2. Conception			
2.1 Définir limites des besoins & objectifs			
2.2 Etablir dimensions du problème			
2.3 Identifier les champs d'observation de chaque aspect du problème			
3. Plan des opérations			
3.1 Délimiter où			
3.2 " quand			
3.3 " qui			
3.4 " comment			
3.5 Construire les instruments			
4. Collecte des données			
4.1 Recevoir des directives			
4.2 Etablir la relation avec l'informateur			
4.3 Obtenir la coopération des informateurs			
4.4 Maintenir la collaboration de l'informateur			
4.5 Inventorier			
4.6 Se documenter			
4.7 Observer			
4.8 Interviewer			
4.9 Questionner (questionnaire)			
4.10 Tester			
4.11 Enregistrer les informations			
4.12 Conserver les informations			

ETAPES DU P.T.I.	LISTE DES TACHES	Tâches clef	% temps/ sem.
5. Organisation des données			
5.1 Recevoir des directives			
5.2 Ordonner les données			
5.3 Codifier les données			
5.4 Classifier les données			
5.5 Regrouper les données			
5.6 Transformer les données			
5.7 Additionner les données			
5.8 Calculer statistiques			
5.9 Transmettre les données			
5.10 Présenter par des moyens scripto			
5.11 Présenter par des moyens audio			
5.12 Présenter par des moyens visuels			
6. Interpréter les données			
7. Préparer le rapport final			
8. Présenter le rapport final			

Niveau de qualification

1. Actuel

2. Futur:

Echelle de salaire:

1ère année:

10e année:

Securité d'emploi:

Syndicat:

Aspect quantitatif:

No. de postes:

No. de postes vacants:

No. de nouveaux postes en 5 ans:

No. de postes prévus (5 ans):

Roulement du personnel (5 ans):